

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI ANTAR KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS KERJA DIVISI HUMAS PT PERKEBUNAN NUSANTARA V
PEKANBARU**

Oleh : Eni Karlina Siregar

Enikarlina48@gmail.com

Pembimbing: Dr. Nurjanah, M.Si

Konsentrasi Hubungan Masyarakat - Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrack

Interpersonal communication between employees will determine the quality of work of employees and is the key to the success of employee performance. Employees of the Public Relations Division of PT Pekebunan Nusantara V Pekanbaru have very close relations and family relationships. Communication that takes place harmoniously and openly, but with this, misunderstandings on public relations employees still occur so that it has an impact on the quality of work of the Public Relations Division of PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. The theory used in this study is the theory of social penetration and the concept of Devito. The purpose of this study was to determine the relationship between employees in improving the quality of work, openness among employees in improving the quality of work, empathy among employees in improving work quality, supportive attitude among employees in improving work quality, positive attitude among employees in improving work quality, and equality among employees in improving the quality of work of the Public Relations Division of PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. This study uses a type of qualitative descriptive research. Determination of informants using purposive techniques. Data collection techniques in this study are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique uses the Miles and Huberman analysis models for the validity of data checking techniques using data source triangulation and method triangulation. The results of this study indicate that, interpersonal communication between employees of the Public Relations Division of PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru runs well in improving the quality of work of the Public Relations Division of PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Relations between employees are harmonious and kinship, openness between employees in two forms, namely job openness and family openness, empathy among employees is to feel what employees feel, pay attention to fellow employees, high level of care, respect for employee work, supportive attitude between employees and forms of motivation, unselfish employees, collaboration between employees, positive attitudes among employees respecting employees, positive thinking among employees, believing in the importance of fellow employees and equality between employees equal position, familiar atmosphere of communication, and knowing the quality of work of employee.

Keywords : Employees, Interpersonal Communication, Quality of Work

Pendahuluan

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di lingkungan kerja. Komunikasi sangat penting perannya dalam menjalin hubungan kerjasama antar sesama manusia yang terlibat dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) atau karyawan adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, instansi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya yang berupa manusia dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan dengan akrab dan sangat mengenal antara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Komunikasi yang berlangsung dalam skala jumlah orang-orang yang di dalamnya terbatas dan kecil, yang mana diantaranya lebih saling kenal-mengenal dan memiliki hubungan lebih dari rekan kerja. Oleh sebab itu, komunikasi antarpribadi dianggap yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Karyawan yang terhubung dalam segala aspek, begitu halnya sebuah perusahaan tidak akan mungkin dapat berkembang tanpa adanya komunikasi yang lancar atau dinamis. Jika perusahaan hanya fokus pada kerja dan hasil, maka sudah dapat dipastikan bahwa perusahaan tersebut akan mengalami penurunan kualitas kerja karena karyawan di dalam perusahaan

tersebut merasa jenuh dan tidak nyaman. Komunikasi antarpribadi bisa dilakukan dengan pengiriman pesan melalui tulisan, media, ataupun melalui tatap muka langsung, atau bisa juga dilakukan dengan bahasa tubuh yang memperlihatkan kepedulian terhadap karyawan.

Berhasilnya komunikasi antarpribadi dengan kualitas kerja memiliki hubungan yang sangat bergantung karena karyawan akan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya apabila terjalin komunikasi antar karyawan dengan baik. Komunikasi yang terjalin antar karyawan dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan menghasilkan kesamaan makna antar karyawan. Sudah jelas keberhasilan komunikasi antarpribadi dapat berdampak besar bagi meningkatnya kualitas kerja.

Begitu juga dengan PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang terletak di jalan Rambutan No 43 Pekanbaru. Proses komunikasi antarpribadi merupakan hal yang sangat penting dan diterapkan agar hubungan antar karyawan lebih dekat dan akrab, tujuannya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, salah satunya ialah bagian Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Menurut Devito (dalam Suranto 2011:82) komunikasi interpersonal dapat sangat efektif dengan lima sikap positif yang harus dipersiapkan dalam komunikasi interpersonal yakni: (1) keterbukaan, (2) empati, (3) sikap mendukung (4) sikap positif, dan (5) kesetaraan.

Seorang karyawan harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. Karyawan Divisi Humas juga

harus bisa melihat, memahami dan menindak lanjuti situasi dan kondisi yang dihadapi dilingkungan kerja. Jika hal tersebut tidak diperhatikan maka permasalahan akan terjadi kesalahpahaman antar karyawan yang menyebabkan kualitas kerja karyawan menurun.

Kualitas kerja yang dimiliki oleh karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru baik dan masih mengalami naik turunnya pada kinerja karyawan yang dihasilkan. Hal lain juga ditunjukkan oleh tingginya tingkat disiplin waktu yang diterapkan dan sama-sama dipatuhi oleh para karyawan. Mengenai kualitas karyawan Humas sendiri, berdasarkan hasil pengamatan penulis mendapatkan gambaran langsung dari beberapa karyawan divisi lainnya yang mengatakan bahwa karyawan Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru merupakan karyawan yang ramah dan kerja yang harmonis, begitu juga hubungan sesama karyawan yang sangat akrab, sahabat, dan rasa kekeluargaan yang terdapat pada karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Hal-hal tersebut penulis dapat rasakan langsung saat melakukan magang selama dua bulan pada bagian Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

“Komunikasi yang terjadi yang pasti tidak sulit, karena kami memang terbuka bahasanya yang digunakan sama, dan perusahaan sudah menetapkan tujuan. Tujuan tersebut menjadi sasaran oleh karyawan humas sendiri, untuk mencapai tujuan tersebut sangat diperlukan komunikasi yang terbuka. Komunikasi tersebut dijalankan dengan beberapa cara yang pertama komunikasi langsung dan

juga komunikasi melalui surat menyurat cara komunikasi yang paling banyak terjadi adalah komunikasi melalui tatap muka, ada juga memang melalui e-mail, telepon, dan melalui WA. Tapi komunikasi yang terjadi pada dasarnya ialah dengan dapat dilaksanakan dan dilakukan dengan baik. Kembali lagi karena memang tujuannya sudah jelas mau ngapain dihumas, job des kawan-kawan sudah jelas, job des saya juga sudah jelas tinggal bagaimana memberikan informasi dan menyampaikan dengan baik untuk mencapai tujuan bersama”. (Wawancara dengan Asisten Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Rizky Atrysyah 20 Maret 2019).

Harmonisasi kerja wajib dimiliki oleh setiap perusahaan agar terciptanya hubungan yang baik. Harmonisasi dapat diartikan hubungan yang bertautan antara satu dengan yang lainnya yang selalu dijaga dan mampu bertahan demi efektifitas tujuan perusahaan. Penulis melihat bahwa komunikasi yang berlangsung antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru terbilang harmonis. Hal ini dapat digambarkan melalui komunikasi yang terjalin sering antar karyawan. Hal tersebut merupakan senjata yang ampuh bagi karyawan yang berada didalamnya. Seperti apa keterbukaan yang terjadi didalam sebuah perusahaan merupakan gambaran dari baik atau buruknya komunikasi yang mereka jalin.

Dari hasil pengamatan lainnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi menjadikan kedekatan antar karyawan yang dibangun oleh karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang menjadi berhasilnya komunikasi yang mereka bangun sehingga memberi dampak positif pada kualitas kerja. Sebagaimana pembahasan yang sudah dipaparkan dibagian awal, komunikasi terbuka adalah hal yang harus dijaga oleh seluruh pihak yang terkait dalam sebuah perusahaan, fenomena lainnya karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru merupakan cerminan dari divisi lainnya, dimana antar karyawan Divisi Humas harus mampu memelihara hubungan baik, bukan saja satu bagian melainkan dengan bagian lainnya. Itu sebabnya maka Divisi Humas menjadi penting dimiliki di setiap lingkungan kerja baik swasta maupun di lingkungan pemerintah.

Setiap Divisi PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru memiliki cara tersendiri untuk meningkatkan kualitas kerja terhadap karyawannya. Divisi Humas sendiri memiliki hubungan yang sangat dekat seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karyawan Divisi Humas juga melakukan kegiatan minum kopi bersama di sela-sela jam kerja, minum kopi sambil cerita baik masalah pekerjaan maupun pembicaraan pribadi. Hal ini terbukti mampu membentuk dan menimbulkan suasana kerja yang nyaman karena memiliki hubungan yang sangat baik bahkan rekan kerja sekaligus sahabat dan dapat menimbulkan semangat kerja dan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Pendekatan-pendekatan tersebut dapat membentuk karakter kerja masing-masing karyawan yang akan berdampak terhadap output atau pencapaian kualitas kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Penulis memilih karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru karena pada saat ini, sangat jarang ditemukan untuk sebuah perusahaan yang memiliki hubungan yang baik antar karyawan, lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman, hal tersebut ada pada Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Dimana komunikasi antarpribadi merupakan kunci dari terciptanya hubungan yang baik, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang efektif dibanding dengan komunikasi lainnya dalam membina hubungan yang lebih dekat bukan hanya rekan kerja saja tetapi seperti sahabat yang dijelaskan sebelumnya. Komunikasi antarpribadi sangat erat kaitannya dengan kualitas kerja, jika komunikasi tidak berlangsung baik maka kualitas kerja pun dapat tidak baik dan sebaliknya.

Kualitas kerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Setiap perusahaan dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya adalah kualitas kerja antar karyawan. Jika kualitas kerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai begitu pula sebaliknya apabila kualitas kerja menurun mengakibatkan pekerjaan tidak selesai pada waktunya.

Permasalahan serupa juga terjadi pada Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Tidak jarang permasalahan terjadi dikarenakan kesalahpahaman diantara dua individu yang awalnya hanya melakukan pembicaraan kecil namun komunikator tidak memahami karakter dari si komunikan maka terjadilah perbedaan persepsi, sehingga menimbulkan masalah yang tidak diharapkan contohnya seperti perselisihan. Oleh karena perselisihan itu kesalahpahaman bisa terjadi, maka suasana kerjapun menjadi tidak nyaman. Walaupun karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru

sudah terbuka tapi masih terjadi kesalahpahaman dan kurangnya memahami karakter masing-masing karyawan. Seperti yang dikatakan salah satu karyawan Humas sebagai berikut :

“Biasanya miss komunikasi terjadi lebih kepada salah pemahman atau salah persepsi bisa saja mas sukir menyampaikan sesuatu pada temannya tapi mungkin tidak dipahami atau tidak dimengerti dengan baik . Itu bisa saja terjadi atau apa yang disampaikan oleh pimpinan tidak sampai pada kami, hal tersebut bisa saja terjadi, sering disebut dengan miss komunikasi. Hal itu akan memberi dampak pada kerja karyawan, pernah terjadi tugas deadline yang hari itu juga dan karena kesalahpahaman pekerjaan pun tidak selesai tepat waktu”. Kalau untuk solusinya adalah biasanya dari pimpinan atau dari mereka yang memiliki kepentingan, komunikasi tadi akan diulang apa maksud dan tujuannya apa seingga di perbaiki”. Wawancara dengan Asisten Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Rizky Atriyansyah, Tanggal 28 Februari 2019).

Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat jelas miss komunikasi masih terjadi pada karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang dapat memberi dampak pada kerja dan suasana kerja yang tidak nyaman. Keterbukaan antar karyawan sudah ada pada

karyawan Divisi Humas begitu juga hubungan yang terjalin pada saat ini baik. Tapi tidak bisa dipungkiri kesalahpahaman tersebut masih ada dan memberikan dampak pada kualitas, hasil, dan prestasi kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang tidak menetap bahkan mengalami naik turun sehingga tidak mendapatkan penghargaan kembali.

Adapun Prestasi karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.1 Prestasi Tulisan Karyawan Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru

| No | Tahun | Bulan | Peringkat |
|----|-------|-----------|-----------|
| 1 | 2017 | Januari | 40 |
| | | Februari | 3 |
| | | Maret | 1 |
| | | April | 1 |
| | | Mei | 3 |
| | | Juni | 2 |
| | | Juli | 3 |
| | | Agustus | 3 |
| | | September | 3 |
| | | Oktober | 2 |
| | | November | 2 |
| | | Desember | 44 |
| 2 | 2018 | Januari | 2 |
| | | Februari | 2 |
| | | Maret | 2 |
| | | April | 1 |
| | | Mei | 2 |
| | | Juni | 6 |
| | | Juli | 0 |
| | | Agustus | 2 |
| | | September | 8 |
| | | Oktober | 2 |
| | | November | 1 |
| | | Desember | 0 |

Sumber: <http://www.bumn.go.id/adminlogin>, diakses pada hari Senin Pukul 17.00 WIB 04 Maret 2019.

Tabel diatas merupakan prestasi yang didapatkan oleh karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dan dalam mengelola portal BUMN.GO.ID. Prestasi yang didapatkan merupakan gambaran dari kualitas kerja karyawan. Prestasi yang didapatkan terlihat tidak stabil, dalam kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang terlihat hasil tersebut. Pekerjaan yang dilakukan akan menghasilkan output 1 bulan sekali. Penghargaan tersebut dari keseluruhan perusahaan BUMN sebanyak 135 perusahaan. Pengelolaan portal ini sendiri merupakan kewajiban dan tanggung jawab Divisi karyawan Humas dan kinerja karyawan Humas tersebut akan dievaluasi oleh Kementrian badan usaha milik Negara dengan kriteria, keaktifan dalam mengelola portal, isi berita yang dinaiikan, dan konten-konten pada portal.

Pengelolaan Portal tersebut merupakan salah satu kinerja karyawan di Humas yang menjadi ukuran kualitas karyawan. Tercapai tidak tercapainya target setiap bulannya sudah menjadi tanggung jawab karyawan Humas. Memang pekerjaan di Humas banyak seperti menyelesaikan konflik, pembuatan surat, menjalin hubungan baik dengan internal perusahaan maupun eksternal perusahaan, dan lainnya. Lagi pula hasil pengelolaan portal tersebut langsung terlihat setiap sebulan sekali dan disela-sela kesibukan dan pekerjaan lainnya karyawan disini harus tetap bisa updet dan melaksanakan pekerjaan ini. Sampai saat ini hasil kerja tersebut masih bisa dibilang

belum konsisten masih memiliki harapan lebih terhadap pencapaian sekarang. Maka dari menjadikan pekerjaan ini lah yang menjadi wakil unggulnya atau gambaran kinerja karyawan bagian Humas dan mampu bersaing dengan seluruh perusahaan BUMN. (Wawancara dengan Kepala Divisi Humas PT Perkebunan Nsuntara V Pekanbaru, Sampe Sitorus, tanggal 20 Maret 2019).

Kualitas kerja merupakan kegiatan pelaksanaan tugas karyawan yang mengacu pada prosedur pencapaian tujuan dalam perusahaan dimana ia bekerja dengan memprioritaskan kualitas proses kerja maupun hasil yang sesuai yang diinginkan oleh perusahaan. Kualitas kerja dalam sebuah perusahaan memiliki indikator yang menjadi ukuran dalam menentukan kualitas kerja, seperti Potensi diri, hasil kerja yang optimal, proses kerja, dan antusiasme.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi antarpribadi antar karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru”.

Tinjauan Pustaka

Tinjauan Teoritis

Penelitian ini menggunakan teori penetarsi sosial. Teori Penetarsi Sosial, teori ini atau nama aslinya *social penetration theory* merupakan bagian dari teori pengembangan hubungan atau *relationship development theory*. Teori penetrasi sosial dikembangkan oleh Irwin Alman dan Dalmis Taylor dalam bukunya yang pertama terbit berjudul *Social Penetration: The Development of*

Interpersonal Relationship terbit pada tahun 1973 dan mengalami revisi pada 1987 berupa artikel terpisah *munication research* dengan Michael E. Roloft dan Gerald R. Miller sebagai editor. Judul tulisan tersebut: *Communications in Interpersonal Reltionshop: Social Penetration Processes* oleh Dalmas A. Taylor & Irwin Altman (1987). (Budyatna & Ganiem, 2011:225)

Menurut kedua penulis tersebut komunikasi penting dalam mengembangkan dan memelihara hubungan-hubungan antarpribadi. Kemudian, teori ini cenderung fokus pada pengembangan hubungan, terutama berkaitan dengan perilaku antarpribadi saat terjadinya interaksi sosial dan beberapa proses kognitif internal mulai dari mendahului, menyertai, dan mengikuti pembentukan hubungan. Proses penetrasi sosial terjadi secara bertahap dan teratur dari sifatnya dipermukaan ke tingkat yang akrab mengenai pertukaran. Hal ini berfungsi efektif untuk mengetahui hasil yang akurat. (Budyatna & Ganiem, 2011:225)

Komunikasi Antarpribadi

Menurut De Vito (1989), (dalam Effendi, 2003:30), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Menurut Devito (dalam Suranto, 2011:82) mengemukakan lima sikap positif yang efektif dimiliki seseorang dalam komunikasi interpersonal, meliputi:

1. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidalah berarti bahwa orang harus segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya.

dengan kata lain keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri membuka informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak ada berkata bohong dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi. (Suranto, 2011:82).

2. Empati

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain, dan dapat memahami suatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. (Suranto, 2011:82).

3. Sikap Mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respond an bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan rasa percaya diri yang berlebihan. (Suranto, 2011:83).

4. Sikap Positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah pihak-pihak yang

terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang disiplin adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama. Misalnya secara nyata untuk membantu. Sikap positif dapat dirujukan dengan berbagai macam perilaku dan sikap (dalam Suranto, 2011:83), antara lain:

- a. Menghargai orang lain.
- b. Berpikiran positif terhadap orang lain.
- c. Tidak menaruh curiga secara berlebihan.
- d. Meyakini pentingnya orang lain.
- e. Memberikan pujian dan penghargaan.
- f. Komitmen menjalin kerjasama.

5. Kesetaraan

Kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan dan tidak adanya membeda-bedakan. Secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh keduanya. Pastilah yang satu lebih kaya, lebih mudah, lebih berpengalaman, lebih pintar, dan sebagainya. (Suranto, 2011:84).

Menurut (Suranto, 2011:18) untuk menciptakan keberhasilan komunikasi antarpribadi, perlu dikembangkan sikap positif sebagai berikut dalam:

- a. Membuka pintu komunikasi, misalnya dengan cara lambaian tangan, senyum yang tulus dan simpatik, mengucapkan kata sapaan, mengajak berjabat tangan, menanyakan keadaan, meminta maaf dan permisi, dan mengucapkan terima kasih.

- b. Sopan dan ramah dalam berkomunikasi tidak hanya dalam berbicara, tetapi juga dalam berpenampilan.
- c. Jangan sungkan meminta maaf apabila melakukan kesalahan. Dengan begitu kita menaruh rasa hormat pada orang yang diajak berbicara, dan pada gilirannya kita akan dihormati pula.
- d. Penuh perhatian, hal ini dapat diketahui dari seberapa jauh komunikator mengetahui karakteristik komunikan.
- e. Bertindak jujur dan adil, hal ini akan mengantarkan komunikator pada keprofesionalan karena kejujuran merupakan prinsip profesional yang penting.

Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah kemampuan seorang karyawan dalam keterampilannya pada suatu pekerjaan karena adanya pengembangan untuk menunjang sejauh mana kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menangani berbagai jenis tugas dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik. Kualitas kerja juga diartikan sebagai ukuran keberhasilan karyawan. Kinerja dikonsepsikan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sifat pribadi seseorang. (Matutina, 2001:207).

Menurut Mangkunegara (2000:67) Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia :

1. Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan ialah kemampuan dan penguasaan teknis operasional di

bidang tertentu yang dimiliki karyawan.

Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur yang pemetaan yang dibuat oleh peneliti untuk menggambarkan dan memudahkan dalam peneliti. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas kerja seseorang dalam dunia kerja, salah satunya kemampuan komunikasi antar pribadi antar karyawan.

Penelitian ini menggunakan teori penertasi sosial dimana teori ini merumpukan manusia seperti bawang yang memiliki lapisan-lapisan sama halnya manusia yang sifat memiliki lapisan-lapisan, akan diketahui sifat seseorang dengan pengungkapan diri yang baik dan hubungan baik kemudian menggunakan konsep efektifitas yang harus dimiliki komunikasi antar pribadi menurut Devito yakni terdapat lima indikator komunikasi interpersonal antara lain, keterbukaan, empati, sifat mendukung, sikap positif, kesetaraan. Kelima faktor tersebut sangat penting diterapkan karyawan dimana dengan diterapkan kelima indikator tersebut dapat membuat antar karyawan merasa nyaman terhadap lingkungan kerja sehingga tercipta hubungan antar karyawan lebih erat bukan hanya rekan kerja namun seperti keluarga.

Namun jika komunikasi ini gagal maka dapat menyebabkan kesalahpahaman dan penurunan kualitas kerja. Dengan hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan antar karyawan dalam bekerja karena terjadinya kesalahpahaman dan berbedanya persepsi. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini ialah merupakan hasil olahan peneliti, pada awal

kerangka dibuat pemaparan fenomena dan realita dalam penelitian, dalam hal ini adalah mengenai komunikasi antar pribadi antar karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dan sebaliknya jika keberhasilan komunikasi ini di terapkan kualitas kerja karyawan meningkat.

Metode Penelitian

Pendekatan atau Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. (Sutinah & Suyanto, 2011:166).

Pada penelitian ini metode deskriptif kualitatif digunakan untuk dapat menggambarkan tentang komunikasi antar pribadi dalam meningkatkan kualitas kerja Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru yang berlokasi Jalan Rambutan No 43 Pekanbaru. Penelitian ini telah dilaksanakan bulan Desember hingga Mei 2019. Mulai dari pembuatan proposal seminar proposal, tahap penelitian, pengumpulan data, pengelolaan data, dan bimbingan hasil riset.

Subjek dan Objek Penelitian

Pemilihan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah tehnik penentuan informan dengan kriteria-kriteria tertentu. Misalnya orang yang dianggap yang paling mengetahui dan mengerti informasi yang dibutuhkan oleh penulis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan menghasilkan hasil yang sebaik mungkin. Kriteria dalam penelitian ini

adalah seluruh karyawan yang ada pada Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik agar memperoleh data yang lengkap. Adapun teknik yang digunakan sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009:307) (dalam Agustinova, 2015:33) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu

b. Pengamatan (observasi)

Dalam penelitian ini penulis terjun langsung kelapangan, berbaur dengan informan untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Observasi yang dilakukan oleh penulis adalah bagaimana komunikasi antarpribadi antar karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja.

c. Dokumentasi

Pada penelitian, dokumentasi yang peneliti miliki yaitu berupa foto-foto dari penghargaan prestasi humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dan arsip yang dapat mendukung penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh selama melaksakan penelitian tidak memiliki arti penting jika tidak diolah, dianalisis dan disajikan dengan cermat dan sistematis.

Peneliti menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 3 tahap (dalam Agustinova 2015:64) yaitu :

1. Tahap Redukasi Data
2. Tahap Penyajian Data
3. Tahap Penarikan Kesimpulan

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Perbandingan terhadap data itu. (Agustinova, 2015:45).

Triangulasi dalam peneitian ini sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dan dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari berbagai sumber tersebut, nantinya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda. (Agustinova, 2015:47).

b. Triangulasi Metode

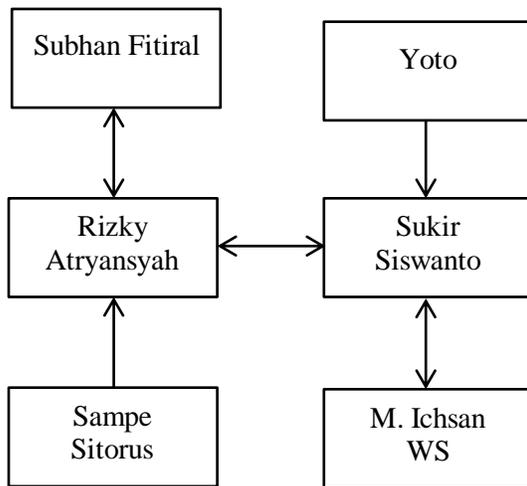
Triangulasi metode adalah mengecek data kepada sumber yang sama dengan tehnik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Jika menghasilkan data yang berbeda-beda, bisa jadi semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data yang dianggap benar. (Agustinova, 2015:49).

Hasil Dan Pembahasan

Pada bagian ini penulis menguraikan dan membahas hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah penulis lakukan di lapangan sesuai dengan pokok penelitian yang telah ditemukan yakni mengenai komunikasi antarpribadi antar karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Hubungan Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru

**Karayawan yang paling akrab
Divisi Humas Perkebunan
Nusantara V pekanbaru**



Berdasarkan gambar di atas jelas dapat dilihat siapa dengan siapa karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru lebih akrab dan karyawan yang mudah akrab dengan siapa saja. Alhasil karyawan yang lebih mudah akrab sangat mempengaruhi kinerja mereka. Hubungan karyawan yang akrab dapat meningkatkan kualitas kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Keakraban terjadi karena beberapa hal, seperti jabatan yang sama dan keperluan yang sama. Dekan kedua hal tersebut dapat membuat siapa dengan siapa karyawan lebih dekat. Komunikasi diadik juga tergambar dari hubungan tersebut, gambar tersebut terlihat karyawan yang lebih sering berinteraksi dengan karyawna lainnya dan melakuan komunikasi secara akrab. Bagaimana halnya kounikasi diadik yang dilakukan antara dua orang dan dilakukan secata tatap muka dan respon secara langsung. Alhasil komunkasi diadik dapat menambah semangat karyawan

lebih giat bekerja dan bisa memperbaiki kesalahan-kesalahan pekerjaan yang dilakukan dan menuju lebih baik lagi sehing hasil pekerjaan mendapatkan kualitas yang baik sesuai yang diinginkan perusahaan.

Keterbukaan Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Keterbukaan yang dimiliki antar karyawan tidak secara keseluruhan terbuka dan dikomunikasikan. Karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V menyatakan dalam pekerjaan semuanya terbuka akan tetapi diluar dari pekerjaan ada beberapa karyawan yang masih tertutup walau sebagian besar karyawan terbuka dalam segala hal baik pekerjaan maupun keluarga. Keterbukaan sangat diperlukan dalam hubungan kerja dalam bentuk hal apapun karena dengan keterbukaan tersebut akan membuat pekerjaan lebih ringan. Keterbukaan karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru memiliki dua bentuk yaitu, keterbukaan keluarga dan pekerjaan. Kedua keterbukaan tersebut membantu dalam melakukan pekerjaan karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan Humas Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Empati Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru secara keseluruhan memiliki empati yang sangat besar. Karyawan ikut merasakan apa yang dirasakan oleh karyawan lainnya, terkadang karyawan tersebut sedang ada masalah maka karyawan lain pun ikut dalam masalah itu dengan cara menanyakan terlebih dahulu masalahnya kemudian memberikan jalan

keluar atau solusi yang bisa diambil untuk kebaikan, dan akhirnya suasana karyawan menjadi baik kembali dan dapat bekerja seperti biasa tanpa adanya tekanan dari masalah tersebut. Ketika ada satu karyawan sedang ada masalah, karyawan lain juga memberikan solusi yang terbaik agar masalah yang dirasakan oleh karyawan dapat dengan mudah di selesaikan.

Sikap Mendukung Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Sikap mendukung yang dilakukan antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru berupa pesan-pesan yang memiliki arti dan memberikan karyawan dalam bentuk memberikan kritik atau saran, menyampaikan ide, dan semacam kontribusi antar karyawan. Hal tersebut dilakukan membuat karyawan lain merasa didukung, pesan yang disampaikan akan menimbulkan semangat dan motivasi karyawan sehingga meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Sikap Positif Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Sikap positif pada karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru mengacu pada sedikitnya tiga aspek yaitu menghargai antar karyawan dalam setiap tugas merupakan bagian dari pada sikap mendukung pada individu yang lain, bentuk sikap ini lebih ditunjukkan pada perilaku langsung antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Kedua adalah bahwa setiap karakter individu perlu adanya bercanda untuk memecah suasana tegang saat bekerja dengan berpikir positif, hal ini dimaksudkan agar komunikasi yang terbangun terbentuk

dengan sikap saling keterbukaan yang menghargai persahabatan satu sama lain dengan tidak berpikir negatif pada karyawan. Ketiga adalah antar karyawan dalam berkomunikasi dalam ikatan pertemanan keseharian tidak memandang latar belakang tiap individu, hal ini dimaksudkan agar tidak terdapat diskriminasi dalam tim sehingga kepercayaan yang terbangun adalah dukungan moral kesetaraan pada tiap karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru atau meyakini pentingnya orang lain.

Kesetaraan Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.

Sikap kesetaraan antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dengan hasil penelitian ditemukan bahwa kesetaraan yang terbangun adalah menghargai tiap posisi sebagai karyawan yang menjalankan tugas, selain itu latar belakang karyawan, suku, jabatan, dan lainnya bukan menjadi persoalan dan perdebatan antar karyawan. Kesetaraan antar karyawan sangat berpengaruh pada kualitas kerja karyawan. Dengan hal tersebut semua karyawan tidak membedakan setiap karyawan satu dengan yang lainnya. Jadi satu sama lain tidak ada rasa iri dengan antar karyawan. Kesetaraan pada karyawan dengan kedudukan yang kesejajaran atau kedudukan sama, suasana komunikasi yang akrab, dan mengetahui kualitas kerja karyawan.

Kesimpulan

1. Hubungan karyawan humas bukan hanya hubungan sebatas rekan kerja tapi hubungan kekeluargaan seperti bapak dengan anak, abang dengan adek. Hubungan tersebut menjadi andalan satu pacuan untuk

- meningkatkan kualitas kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
2. Karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru memiliki sifat keterbukaan walaupun tidak semua karyawan tapi lebih banyak yang terbuka. Komunikasi interpersonal dalam keterbukaan menjadikan karyawan lebih mengenal karakter sesama karyawan dan dapat bekerjasama sesuai dengan tujuan perusahaan, yakni untuk meningkatkan kualitas kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
 3. Empati Antar Karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru sudah dilakukan dengan baik. Sehingga karyawan merasa memiliki partner dan keluarga yang dapat diajak kerjasama, saling memperhatikan, kepedulian yang tinggi, menghargai pekerjaan karyawan dan bertukar pikiran sehingga dapat menyusun langkah-langkah memperoleh kerja yang baik dan kualitas kerja karyawan.
 4. Sikap mendukung antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru seperti motivasi atau dorongan yang diberikan pada karyawan, kerjasama antar karyawan, dan sifat karyawan yang tidak egois. Sehingga kualitas kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, naik turunnya kualitas kerja didukung oleh motivasi yang diberikan, bila pemberian motivasi ditingkatkan maka kualitas kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru akan meningkat. Kualitas kerja yang baik dapat dicapai jika didukung para karyawan yang mempunyai

motivasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila motivasi karyawan tinggi tetapi tidak didukung lingkungan kerja yang nyaman maka hasil kerja akan menurun.

5. Sikap positif antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru seperti sikap, saling menghargai antar karyawan, berpikir positif antar karyawan, dan meyakini pentingnya karyawan lain. Sikap positif tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.
6. Kesetaraan antar karyawan Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Kedudukan yang sama, tidak adanya perbedaan karyawan atau kesejahteraan, suasana komunikasi yang akrab, dan mengetahui kualitas karyawan. Hal tersebut menandakan sudah saling mengetahui kemampuan antar karyawan sehingga memudahkan dalam bekerja dan meningkatkan kualitas kerja.

Daftar Pustaka

- Arifin, Anwar. 2007. *Public Relations*. Jakarta : Pustaka Indonesia.
- Budyatna, Muhammad & Ganiem, Mona Leila. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta : Kencana.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana : Prenada Media Group.

- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi : Teori & Praktik*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, Dasrun. 2012. *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Jefkins, Frank, Disempurnakan Daniel Yadin. 2003. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Matutina, 2001, *Manajemen Sumber daya Manusia*, Cetakan kedua. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Nuraini, Hj, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Yayasan Aini Syam.
- Rasyid, Anuar. 2011. *Dasar-Dasar Public Reations*. Pekanbaru : Universitas Riau.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Kampanye Public Relations*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutinah & Bagong Suyanto. 2011. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Kencana
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Yasir, 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru : Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.
- SKRIPSI :**
- Pradhita, Sedy. 2017. *Komunikasi Antarpribadi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Jamsostek Kuningan*. Skripsi Sarjana. Jakarta : Jurusan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Putri, Anisa Hudaning Tyas Dwi. 2015. *Komunikasi Interpersonal dalam*

Meningkatkan kinerja Pegawai Humas di Kantor Sekretariat DPRD Daerah Istimewah Yogyakarta. Skripsi Sarjana. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Suaib, Suhaemi. 2016. *Pentingnya Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa..* Skripsi Sarjana. Makassar : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.

JURNAL DAN LAINNYA

<https://www.ptpn5.com/> diakses pada hari Rabu, 06 Februari 2019, pukul 10.00 WIB.

[https://pakarkomunikasi.com/teori penetrasi-sosial](https://pakarkomunikasi.com/teori%20penetrasi-sosial), diakses pada 06 Maret 2019, pukul 20.00 WIB).

http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/350/5/098600259_file5.pdf dikases pada hari rabu 03 April 2019 pukul 19.00 WIB.

<http://www.bumn.go.id/adminlogin> diakses pada hari Senin Pukul 17.00 WIB 04 Maret 2019

Londa, dkk. *Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Dalam Meningkatkan Kesuksesan Sparkle Organizer.* Journal Volume III. No.1. Tahun 2014, diakses pada hari Rabu, 06 Maret 2019, pukul 20.00 WIB.