

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis berhasil memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah terkait “Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Dalam Mempertahankan Efektivitas Operasional Perusahaan”, dan dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Secara umum, komunikasi interpersonal di PT Catur Kimiatama Agung dapat dikatakan sudah efektif dalam mendukung operasional perusahaan. Hal ini tercermin dari keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, serta kesetaraan yang telah terbangun di antara seluruh karyawan dan pimpinan. Meski demikian, peningkatan tetap diperlukan terutama dalam aspek ketepatan penyampaian pesan dan konsistensi komunikasi, khususnya ketika bekerja jarak jauh.
2. Penelitian ini menemukan adanya beberapa hambatan komunikasi, terutama terkait sistem kerja secara *hybrid*. Hambatan yang kerap muncul antara lain keterlambatan atau kelupaan dalam menyampaikan pesan, keterbatasan akses data saat bekerja dari rumah, kendala teknis seperti gangguan sinyal, serta adanya perbedaan persepsi terhadap instruksi yang disampaikan secara daring. Selain itu, komunikasi melalui pesan singkat (chat) terkadang menimbulkan salah pengertian jika dibandingkan dengan komunikasi langsung.

Namun meskipun terdapat hambatan-hambatan demikian dalam komunikasi internal PT Catur Kimiatama Agung, menurut hasil dalam wawancara hambatan tersebut jarang terjadi dan dapat diminimalisir karena lingkup perusahaan yang tidak besar memudahkan pihak internal dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, sehingga tidak pernah memberikan dampak atau masalah yang serius dalam operasional PT Catur Kimiatama Agung.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada penelitian yang telah penulis lakukan, berikut ini merupakan beberapa saran penulis yang diharapkan berguna bagi pihak pembaca dan juga untuk penelitian selanjutnya. Penulis membagi saran menjadi dua bagian yaitu saran teoritis dan saran praktis.

### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk memahami secara mendalam terkait hubungan Pola Komunikasi Interpersonal dengan operasional perusahaan.
2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya yang mengambil topik yang sama dengan penelitian ini akan lebih baik jika memilih ruang lingkup tempat penelitian yang lebih luas, sehingga dapat memperoleh data melalui instrumen yang lebih beragam.

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Disarankan kepada pimpinan dalam PT Catur Kimiatama Agung untuk dapat mengarahkan dan memberikan contoh yang baik dalam komunikasi kepada bawahan nya. Karena dalam sebuah perusahaan atau organisasi peran arahan dari seorang pemimpin sangat penting dalam kelancaran komunikasi dan operasional internal perusahaan. Agar setiap bagian dibawahnya juga dapat berkomunikasi dengan baik dan lancar.
2. Disarankan kepada karyawan PT Catur Kimiatama Agung, untuk lebih saling terbuka lagi dalam berkomunikasi dan menyampaikan kendala yang ada, sehingga operasional perusahaan juga dapat berjalan lancar.
3. Disarankan kepada pimpinan dan karyawan PT Catur Kimiatama Agung untuk bekerja bersama secara tatap muka langsung minimal satu hari dalam satu minggu, agar adanya komunikasi secara tatap muka langsung yang dapat mempertahankan hubungan dan komunikasi yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisti, Mutiah, T., & Hisaanah, N. R. (2024). Strategi Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Adyawinsa Telecommunications & Electrical. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 1(4b), 2562–2569.
- Balqis, A. F. (2023). *POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN STAF DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR*. UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Darmawan, D. (2019). Efektivitas Penyuluhan di Bidang Tata Penyuluhan Pada Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan (BPPKP) di Kabupaten Kampar. In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- e-Parlemen DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta. (2021). *Dampak Besar Pandemi di Sektor Ekonomi*. E-Parlemen DPRD DIY. <https://www.dprd-diy.go.id/dampak-besar-pandemi-di-sektor-ekonomi/>
- Effendy Uchjana, O. (2005). *Ilmu komunikasi : teori dan praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hertati, D. (2020). *Buku Monograf Efektivitas*. 97.
- Hilyana. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA SISWA DI SMP TAMAN SISWA TELUK BETUNG BANDAR LAMPUNG. In *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI.
- Ibadhi, G. A., & Tambunan, L. A. (2022). Pengaruh Wfh (Work From Home) Dan Wfo (Work From Office) Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 81–86. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i1.352>
- Joseph A, D. (2007). *The Interpersonal Communication Book*. MA: Pearson

Education Inc.

Kadri, H. (2022). *KOMUNIKASI MANUSIA Sejarah , Konsep , Praktik* (A. Kurniawan (ed.)). ALAMTARA INSTITUTE.

Kaye, M. (1994). *Communication Management*. Erlangga.

Kumara, A. R. (2019). *KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI*.

Mulyana, D. (2010). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.

Pahlevi, C., & Musa, I. M. (2023). Manajemen Strategi. In *Penerbit Intelektual Karya Nusantara*.

Purba, S Gaspersz, M Bisyri, A. P., & P Hastuti. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar* (J. Simarmata (ed.); Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.  
[https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YkwCEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=eDsIrVdb0d&sig=g\\_TLZYYGmxykb7xJjfivS7jiAn8](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=YkwCEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=eDsIrVdb0d&sig=g_TLZYYGmxykb7xJjfivS7jiAn8)

Putriana, A., & Dkk. (2021). *Psikologi Komunikasi* (R. Watrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis.

Ramdayani, A., Wahyuni, F. S., & Hamid, R. M. (2022). Work From Home (WFH) dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19. *SENMAabis*.

Saragih, D. R. U. (2024). Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik. In *PT. Literasi Nusantara Abadi Grup* (1st ed.). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. [https://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/91/%0Ahttps://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/91/1/MANAJEMEN\\_OPERASIONAL\\_STRATEGI\\_DAN\\_PRAKTIK\\_TERBAIK.pdf](https://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/91/%0Ahttps://repository-penerbitlitnus.co.id/id/eprint/91/1/MANAJEMEN_OPERASIONAL_STRATEGI_DAN_PRAKTIK_TERBAIK.pdf)

Sundari, S., Jekson Mardame Silalahi, V. A., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Harmoni Dan Produktivitas Di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419–438.  
<https://doi.org/10.70182/jca.v1i3.29>

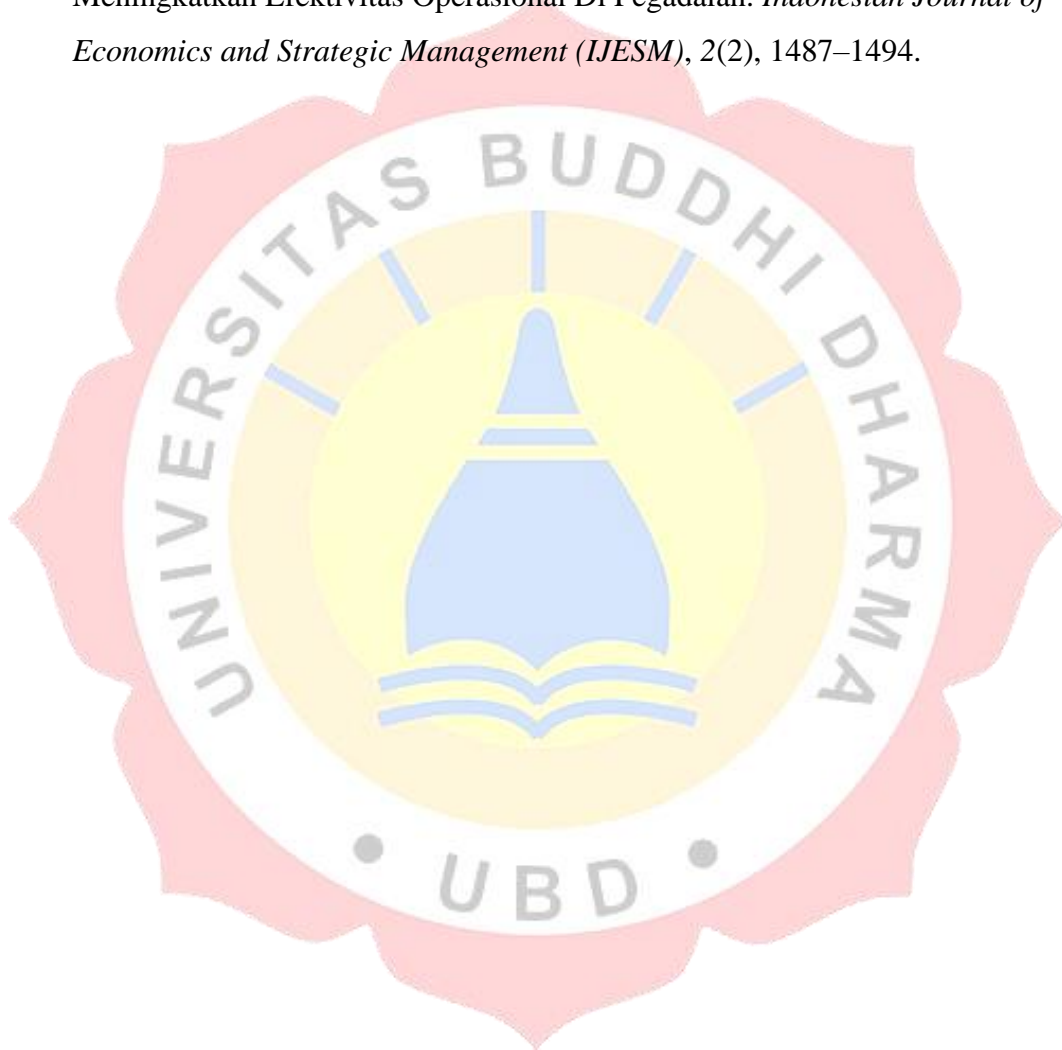
Surahman, Rachmat, M., & Supardi, S. (2016). *METODOLOGI PENELITIAN*.



Wijaya, E. R., Rony, T. Z., & Sari, K. R. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tunas Toyota Cabang Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol.1(No.2), 656–670.

<https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jemba.v1i2.314>

Wulan & Cahya, L. J. (2024). Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Di Pegadaian. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(2), 1487–1494.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### INFORMASI PRIBADI

|                      |                                                                                      |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama                 | Shelvih Anastasya                                                                    |
| NIM                  | 20210400040                                                                          |
| Program Studi        | Ilmu Komunikasi – Fakultas Sosial Humaniora                                          |
| Tempat/Tanggal Lahir | Tangerang, 13 Maret 2001                                                             |
| Jenis Kelamin        | Perempuan                                                                            |
| Agama                | Kristen                                                                              |
| Alamat               | Kb. Kopi Gupo, RT/RW 001/009,<br>Ds. Pangkalan, Kec. Teluknaga, Tangerang-<br>Banten |
| No. Telp             | 085778216782                                                                         |
| E-mail               | <a href="mailto:shelvih13@gmail.com">shelvih13@gmail.com</a>                         |



### RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

- |                    |                                            |
|--------------------|--------------------------------------------|
| 1. SD (2007-2013)  | SD Negeri 1 Pangkalan, Tangerang Banten    |
| 2. SMP (2013-2016) | SMP Negeri 1 Teluknaga, Tangerang Banten   |
| 3. SMK (2016-2019) | SMK Yadika 10 Kosambi, Tangerang Banten    |
| 4. S1              | Universitas Buddhi Dharma Lulus Tahun 2025 |

### PENGALAMAN KERJA

1. PT Andesen Jaya Plastik (Praktik Kerja Lapangan) : Juli – September 2018
2. PT Catur Kimiatama Agung : Mei 2019 – Sekarang



# UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

*Kreativitas Membangkitkan Inovasi*

August 22<sup>nd</sup>, 2025

**Editor Explanation:**

Dear Shelvih,

Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student Id : 20210400040  
Faculty/Study Program : Social Sciences And Humanities/Communication Sciences  
Title : Strategi Komunikasi Interpersonal PT. Catur Kimiatama  
Agung Tangerang dalam Mempertahankan Efektivitas  
Operasional Perusahaan  
Type : Thesis

**Turnitin** suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| Word Count              | : 18416      |
| Character Count         | : 121276     |
| <b>Similarity Index</b> | <b>: 20%</b> |
| Internet Source         | : 19%        |
| Publication             | : 6%         |
| Student Paper           | : 8%         |
| Exclude quotes          | : Off        |
| Exclude bibliography    | : Off        |
| Exclude matches         | : Off        |

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show an unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

**Shenny Ayunuri Beata Sitinjak, S.S., M.M., M.Hum.**

Faculty of Social Sciences and Humanities  
Buddhi Dharma University (UBD)

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA**

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir  
Tangerang 15115 - Banten

Telp. 021 - 5517853, Fax. 021 - 5586820





**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang

021 5517853 / 021 5586822 ✉ admin@buddhidharma.ac.id

## KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM : 20210400040  
Nama Mahasiswa : SHELVIH ANASTASYA  
Fakultas : Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang : Strata Satu  
Tahun Akademik/Semester : 2024/2025 Genap  
Dosen Pembimbing : Dr. Serius Zebua, S.Pd.,M.Pd.,CPS.,CCLS  
Judul Skripsi : ANALISIS POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL PERUSAHAAN  
(STUDI KASUS POLA KOMUNIKASI PT CATUR KIMIATAMA  
AGUNG GADING SERPONG TANGERANG)

| Tanggal    | Catatan                                                                                                                 | Paraf |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2025-03-05 | - Pengenalan proses penulisan                                                                                           |       |
| 2025-03-12 | - Kerangka berfikir, tujuan, batasan masalah                                                                            |       |
| 2025-03-24 | - Kerangka teori di bab 2, teori yang mendukung penelitian ( 5 Jurnal dan 3 Buku , bab 1 peneletian pendukung terdahulu |       |
| 2025-04-23 | - Buat relevansi dengan penelitian sebelumnya - Buat perbedaan dan Temukan novelty                                      |       |
| 2025-05-07 | - Lanjut metode, buat deskriptif, uraikan teknik pengumpulan data, jabarkan hasil                                       |       |
| 2025-05-28 | - Lanjutkan dngan bagian berikutnya                                                                                     |       |
| 2025-06-04 | - Pindahkan hasil peneliitian, Novelty dimunculkan, lampiran, lanjut ke bab 5                                           |       |
| 2025-06-11 | - Munculkan novelty, revisi bab 4                                                                                       |       |
| 2025-06-25 | - Temuan di jabarkan, rumusan hasil di buat kan.                                                                        |       |
| 2025-07-02 | - Lannjutkan bab 5                                                                                                      |       |
| 2025-07-05 | - Lengkapi abstrak, datar isi, saran dibuatkan, lampiran dilengkapi.                                                    |       |

Mengetahui

Ketua Program Studi



Tia Nurapriyanti, S.Sos., M.IKom

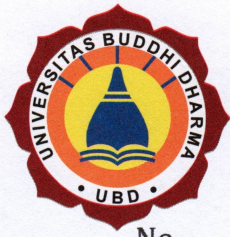
Tangerang, 07 July 2025

Pembimbing



Dr. Serius Zebua, S.Pd.,M.Pd.,CPS.,CCLS





# UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

*Kreativitas Membangkitkan Inovasi*

No : 109/II/FSH/VII/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth.

**Bapak Andhika Christanto**

Direktur Utama PT. Catur Kimiatama Agung  
Jalan Kelapa Gading Selatan, Blok AH 10 No.33  
Gadig Serpong, Pakulonana Barat, Tangerang 158111

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami mengajukan permohonan izin untuk melakukan penelitian di PT. Catur Kimiatama Agung bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama : **Shelvih Anastasya**  
NIM : 20210400040  
Semester : VIII (8)  
Judul skripsi : "Analisis Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasioanl Perusahaan (Studi Kasus Pola Komunikasi PT. Catur Kimiatama Agung Gading Serpong Tangerang)".

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Banten kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 9 Juli 2025

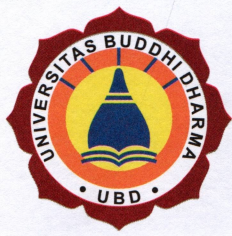
Hormat kami,

**Dr. Sonya Ayu Kumala, S.Hum., M.Hum**  
Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Tembusan:

1. Arsip





# UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

*Kreativitas Membangkitkan Inovasi*

No : 064/II/FSH/VI/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Wawancara

Yth.

**Bapak Andhika Christanto**

Direktur Utama PT. Catur Kimiatama Agung  
Jalan Kelapa Gading Selatan, Blok AH 10 No. 33  
Gading Serpong, Tangerang 15811

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak untuk diwawancarai oleh mahasiswa kami sebagai data penelitian bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama : **Shelvih Anastasya**  
NIM : 20210400040  
Semester : VIII (8)

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 26 Juni 2025

Hormat kami,

  
**Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom**  
Kaprodi Ilmu Komunikasi

Tembusan:

1. Arsip





**PT CATUR KIMIATAMA AGUNG**  
CHEMICAL SUPPLIER

Jl. Kelapa Gading Selatan Blok. AH 10 / 33 Pakulonan Barat, Kelapa Dua, Tangerang  
Telp 021-546 3606 (hunting) Fax 021-546 3631

## **SURAT KETERANGAN AKTIVITAS WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andhika Christanto  
Jabatan : Direktur  
Unit Kerja : PT Catur Kimiatama Agung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Shelvih Anastasya  
NIM : 20210400040  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Telah melakukan aktivitas wawancara untuk keperluan penelitian skripsi dengan baik pada PT Catur Kimiatama Agung.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 04 Juli 2025

  
Andhika Christanto  
Direktu

## LAMPIRAN

### PANDUAN INSTRUMEN WAWANCARA

#### Judul Penelitian

"Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Dalam Mempertahankan Efektivitas Operasional Perusahaan"

#### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi interpersonal PT Catur Kimiatama Agung dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang dialami PT Catur Kimiatama Agung dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan.

#### Informan

1. 1 Orang Direktur Utama PT Catur Kimiatama Agung
2. 1 Orang Staff kantor bagian *Marketing Service* PT Catur Kimiatama Agung
3. 1 Orang Staff kantor bagian Administrasi PT Catur Kimiatama Agung
4. 1 Orang Staff kantor bagian *Accounting & Finance* PT Catur Kimiatama Agung
5. 1 Orang Staff bagian Admin Gudang PT Catur Kimiatama Agung
6. 1 Orang Staff bagian Pengiriman PT Catur Kimiatama Agung.

#### Pertanyaan Pembuka

1. Bapak/Ibu tolong jelaskan gambaran umum mengenai PT Catur Kimiatama Agung mulai dari sejak kapan PT Catur Kimiatama Agung berdiri, kemudian PT Catur Kimiatama Agung bergerak dalam bidang apa ?
2. Bagaimana sistem kerja yang sedang berlangsung saat ini Pak/Ibu?  
(Semua Informan)



## Pertanyaan Utama

### A. Pola Komunikasi Interpersonal di PT Catur Kimiatama Agung

1. Bagaimana Bapak/Ibu menggambarkan pola komunikasi yang biasa terjadi di perusahaan ini? Apakah terdapat sistem atau struktur komunikasi tertentu dalam menyampaikan informasi antar bagian atau antar jabatan? (Semua Informan)
2. Apakah ada perubahan pola atau cara komunikasi antara dahulu dengan saat ini sesuai dengan sistem atau cara kerja yang diterapkan saat pandemi Covid-19 hingga saat ini yaitu WFH-WFO? (Semua Informan)
3. Seberapa sering komunikasi interpersonal dilakukan secara langsung (tatap muka) dibandingkan dengan penggunaan media digital? (Semua Informan)
4. Menurut Bapak, bagaimana peran sebagai pimpinan dalam mendorong komunikasi interpersonal yang terbuka dan efektif? (**Direktur**)

*Pertanyaan berdasarkan pada teori 5 efektivitas dalam berkomunikasi yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito :*

5. Menurut Bapak/Ibu dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran keterbukaan (menyampaikan pendapat, kritik, atau saran) dengan antar bagian dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari Bapak/Ibu sendiri apakah sudah merasa saling terbuka dengan satu sama lain dalam kantor ini? (*Indikator: Keterbukaan*) (Semua Informan)
6. Bagaimana cara Bapak/Ibu membangun komunikasi yang terbuka antar satu sama lain? (*Indikator: Keterbukaan*) (Semua Informan)
7. Menurut Bapak/Ibu dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran rasa empati antar satu sama lain dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari Bapak/Ibu sendiri apakah sudah merasa antar bagian baik dari pimpinan kepada bawahan atau antar bagian saling menunjukkan empati satu sama lain dalam kantor ini? (*Indikator: Empati*) (Semua Informan)

8. Bagaimana cara Bapak/Ibu menunjukkan rasa empati kepada pimpinan / setiap bagian yang ada? (*Indikator: Empati*) (Semua Informan)
9. Menurut Bapak/Ibu seberapa penting peran saling mendukung dalam memperlancar proses operasional perusahaan? Apakah Bapak/Ibu merasa sudah saling mendukung ketika ada kesulitan dalam pekerjaan? (*Indikator: Supportiveness*) (Semua Informan)
10. Menurut Bapak/Ibu dalam lingkungan perusahaan saat ini apakah sudah terbangun lingkungan komunikasi yang positif (dalam sikap pikiran dan perilaku) untuk memperlancar proses operasional perusahaan? (*Indikator: Positiveness*) (Semua Informan)
11. Menurut Bapak/Ibu seberapa penting peran kesetaraan (menghargai satu sama lain) dalam berkomunikasi untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Serta apakah Bapak/Ibu sudah merasa dalam perusahaan ini saling menghargai satu sama lain? (*Indikator: Kesetaraan*) (Semua Informan)
12. Menurut Bapak/Ibu dari 5 hal dalam teori efektivitas dalam berkomunikasi yang mana yang paling berperan penting dalam meningkatkan operasional perusahaan dan tolong berikan alasannya? (Semua Informan)

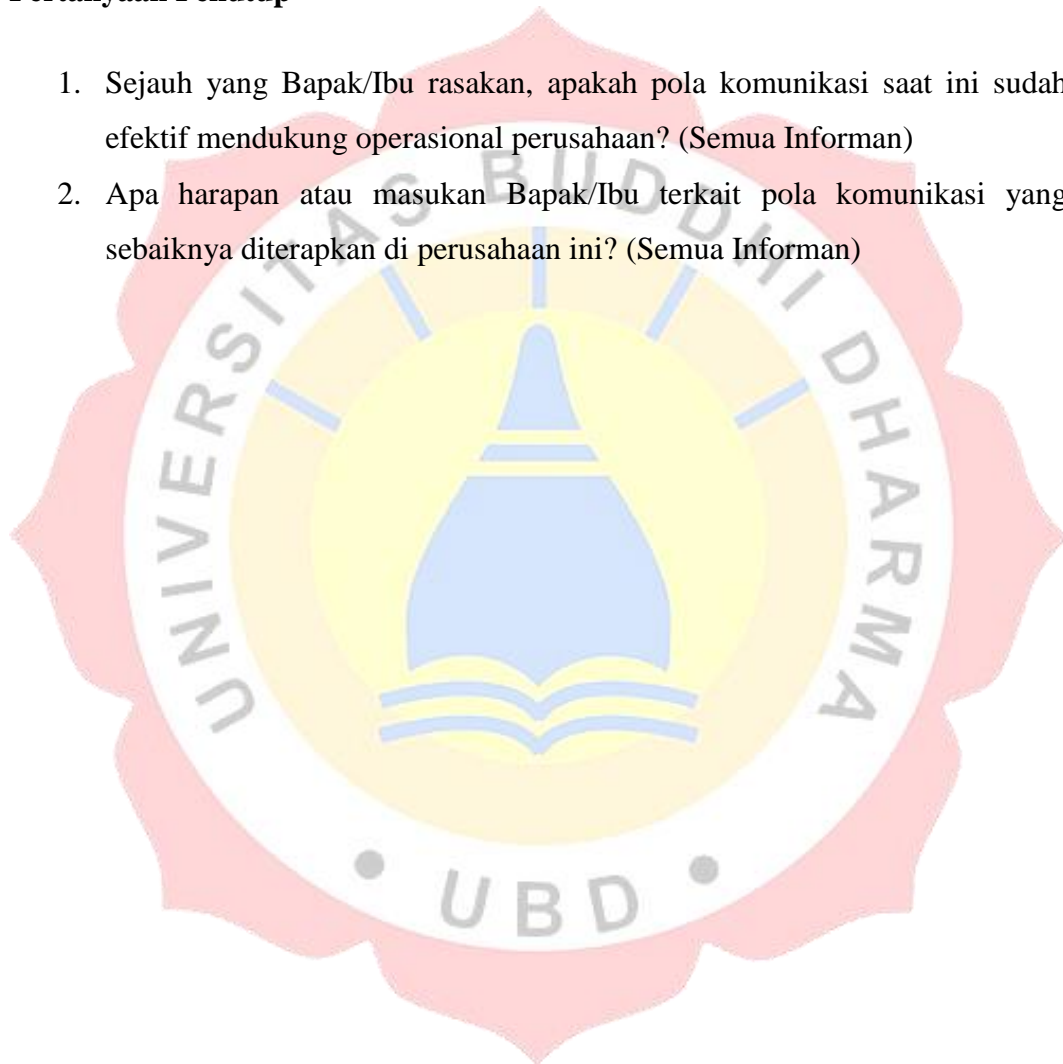
#### **B. Hambatan dalam Komunikasi Interpersonal**

1. Apa saja tantangan atau hambatan komunikasi yang sering dihadapi di lingkungan kerja khususnya dalam sistem kerja WFH WFO ini? (Semua Informan)
2. Pernahkah terjadi konflik atau kesalahpahaman karena masalah komunikasi? Bisa dijelaskan contohnya? (Semua Informan)
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah latar belakang seperti usia, pendidikan, budaya, atau jabatan memengaruhi komunikasi di tempat kerja? (Semua Informan)
4. Sejauh mana penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, email, atau lainnya membantu atau menghambat komunikasi interpersonal dalam proses operasional perusahaan? (Semua Informan)

5. Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terhambatnya keterbukaan atau komunikasi yang mendalam antar satu sama lain? (Semua Informan)
6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memperbaiki komunikasi interpersonal agar operasional perusahaan bisa berjalan lebih efektif? (Semua Informan)

#### **Pertanyaan Penutup**

1. Sejauh yang Bapak/Ibu rasakan, apakah pola komunikasi saat ini sudah efektif mendukung operasional perusahaan? (Semua Informan)
2. Apa harapan atau masukan Bapak/Ibu terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini? (Semua Informan)



## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Informan 1

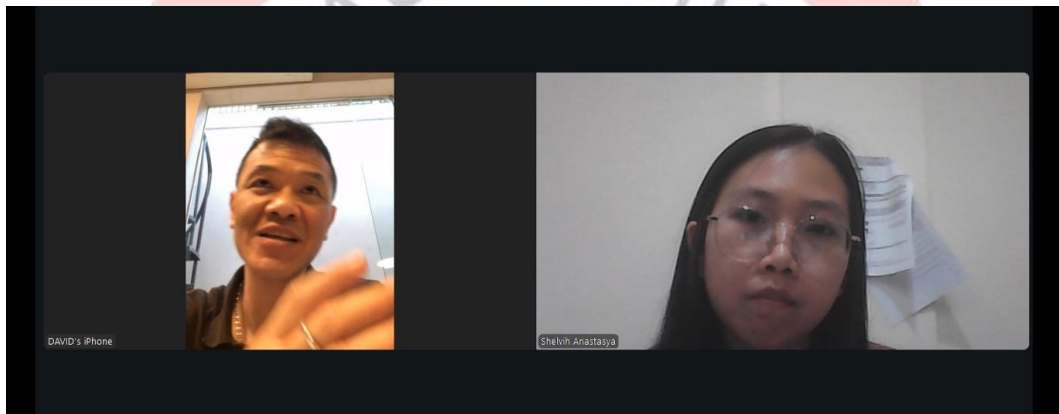
Nama Informan : Andhika Christanto

Jabatan : Direktur Utama

Lama Bekerja : Sejak perusahaan didirikan

Tanggal Wawancara : 24 Juni 2025

Lokasi : Online melalui Zoom



Dialog

Peneliti : Selamat siang pak David, pak saya izin mewawancarai bapak untuk penelitian saya yang berjudul Pola Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional pada PT Catur Kimiatama Agung.

Pertama itu boleh tolong diberikan gambaran sedikit Pak mengenai perusahaan Catur Kimiatama Agung ini seperti berdiri sejak kapan dan bergerak di bidang apa pak?

Pak Andhika (David) : Oh, Catur itu berdiri dari tahun 2007. Terus dia bergerak di bidang chemical distributor. Tapi yang chemical ini kan ada banyak kan. Tapi kita ini lebih speciality. Macamnya kayak kecat, plastik, ketinta, seperti itu.



Peneliti : Oh oke pak, Waktu itu kan kita sempat menghadapi pandemi ya Pak David. Tahun 2020. Apakah ada perubahan sistem kerja Pak? Seperti cara kerja para karyawan yang ada dari sebelum pandemi sampai setelah pandemi.

Pak Andhika (David) : Iya ada. Itu yang namanya WFH-WFO dari pandemi sampai sekarang, masih berjalan sampai sekarang karna ya masih cukup efektif dengan WFH-WFO itu

Peneliti : itu setiap karyawannya bergantian masuknya ya Pak ya?

Pak Andhika (David) : Iya, bergantian. Betul sekali.

Peneliti : Oke, baik. untuk yang selanjutnya masuk ke pertanyaan mengenai pola komunikasi ya Pak David, Kalau dari Pak David, bisa gambarkan Bagaimana sih pola komunikasi yang biasanya terjadi di perusahaan? Apakah ada struktur komunikasi tertentu?

Pak Andhika (David) : Karena kita sebenarnya perusahaan yang nggak terlalu besar, jadi... Masalah tentang hambatan komunikasi hampir tidak ada ya. Jadi tidak ada yang terstruktur seperti itu.

Peneliti : Jadi semua bagian bisa langsung berkomunikasi?

Pak Andhika (David) : Siapa saja bisa kontak langsung.

Peneliti : Oh iya, oke baik Pak.

Peneliti : Lalu apakah ada perubahan pola atau cara komunikasi antara dahulu dengan saat ini sesuai dengan sistem atau cara kerja yang diterapkan saat pandemi Covid-19 hingga saat ini yaitu WFH-WFO?

Pak Andhika (David) : Sama, tidak ada yang berubah.

Peneliti : Baik Pak David berarti karena saat ini di perusahaan sedang Menerapkan sistem WFH-WFO Berarti para karyawan Para bagian-bagian yang ada Dalam perusahaan itu lebih sering komunikasi By media digital ya Pak ya Kayak handphone.

Pak Andhika (David) : Ya handphone

Peneliti : Oke baik Nah ini ada selanjutnya Pak Kita ke pertanyaan Dari teori Yang saya ambil untuk penelitian ini. Ini ada Lima hal yang mana dapat membantu untuk komunikasi berjalan dengan efektif. Yang pertama itu ada keterbukaan pak menurut Bapak dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran keterbukaan (menyampaikan pendapat, kritik, atau saran) dengan antar bagian dapat memperlancar proses operasional perusahaan?

Pak Andhika (David) : Tentu, jelas. Jadi semakin terbuka ya semakin baik pasti. Semakin berjalan dengan baik, semua manajemennya, operasionalnya, semuanya.

Peneliti : Oke, jadi berperan penting ya Pak ya?

Pak Andhika (David) : Jelas, sangat berperan penting. Jadi semakin kita terbuka itu semakin baik semua. Prosesnya bisa berjalan dengan baik.

Peneliti : Baik. Dari Bapak sendiri apakah sudah merasa saling terbuka dengan satu sama lain dalam kantor ini?

Pak Andhika (David) : Sudah sih ya.

Peneliti : Oke baik Pak. Yang selanjutnya masih tentang keterbukaan nih Pak David. Kalau dari Pak David sendiri Bagaimana cara Bapak/Ibu membangun komunikasi yang terbuka antar satu sama lain?

Pak Andhika (David) : Saya coba pros dia saya tanya, misalnya kenapa ada masalah apa saya cari tahu dulu permasalahannya di mana baru nanti kalau sudah saya tahu permasalahannya di mana saya bisa kasih solusi di situ begitu sih sel pokoknya intinya komunikasi itu paling penting lah di perusahaan.

Peneliti : oke lanjut ya pak yang kedua ini ada poin empati Pak David pertanyaannya menurut bapak dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran rasa empati antar satu sama lain dapat memperlancar proses operasional perusahaan?

Pak Andhika (David) : penting

Peneliti : Dari Bapak sendiri apakah sudah merasa antar bagian baik dari pimpinan kepada bawahan atau antar bagian saling menunjukkan empati satu sama lain dalam kantor ini?

Pak Andhika (David) : sudah terjalin

Peneliti : Baik selanjutnya Pak David poin dukungan, *supportiveness*. Menurut Bapak seberapa penting peran saling mendukung dalam memperlancar proses operasional perusahaan? Apakah Bapak merasa sudah saling mendukung ketika ada kesulitan dalam pekerjaan?

Pak Andhika (David) : Oh iya, tentu jelas. Kalau tidak saling mendukung, iya gak bisa berjalan semuanya.

Peneliti : Kalau dari Bapak kayak bentuk dukungannya itu Misalnya contoh simpelnya Seperti apa gitu Pak? Salah satu bentuk dukungan.

Pak Andhika (David) : Dalam hal apa nih?

Peneliti : Dalam komunikasi pak

Pak Andhika (David) : Misalnya ada masalah kerjaan Saya support kadang-kadang saya juga saya kasih bantuan, misalnya tolong buatnya begini, begini, begini sebenarnya itu masalahnya komunikasi itu orang kadang-kadang gak bisa mengerti karena apa yang disampaikan itu gak jelas jadi saya kan, hubungan saya itu adalah dalam hal memperjelas apa misalnya saya ketamu, saya perjelas jadi sehingga kamu itu gampang mencerna hal tersebut begitu.

Peneliti : jadi dari Pak David salah satu bentuk dukungannya ya mendukung memberikan arahan yang jelas gitu ya Pak biar komunikasi juga lancar.

Pak Andhika (David) : iyaa, kalau kita misalnya kasih instruksi kita kasih instruksi detail jelas jadi sebenarnya karyawan itu bisa mengerjakan hal-hal tersebut dengan baik iya kan begitu

kan, dan kalau misalnya dia gak bisa ya kita bantu kita kasih way out.

Peneliti : Oke, baik Pak David ini yang selanjutnya Pak poin yang terakhir itu yang kelima ada poin kesetaraan Menurut Bapak seberapa penting peran kesetaraan (menghargai satu sama lain) dalam berkomunikasi untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Serta apakah Bapak sudah merasa dalam perusahaan ini saling menghargai satu sama lain?

Pak Andhika (David) : sangat berperan penting bagi saya semuanya sama gak ada yang lebih tinggi dan semua sama, karena bagi saya semua sama, karena kita semua saling membutuhkan satu dengan yang lain semua terkait gak ada yang lebih tinggi, gak ada bagi saya gitu sih.

Peneliti : jadi sudah saling menghargai satu sama lain ya Pak ya.

Pak Andhika (David) : iya, iya betul Maksudnya jabatan itu sebenarnya kan Cuma tulisan doang On paper Begitu kan jabatan Tapi pada waktu proses berjalannya Sama aja ya semuanya Semua sama equal. Jadi juga Sama-sama mendengarkan Entah itu keluhan Saya perlu kamu, kamu juga perlu saya.

Peneliti : Iya betul pak, baik pak David menurut dari pandangan pak David sebagai pemimpin bagaimana peran sebagai pimpinan dalam mendorong komunikasi interpersonal yang terbuka dan efektif?

Pak Andhika (David) : iya gitu yang baik, contoh yang bagaimana caranya berkomunikasi dengan baik ke customer ke karyawan

Peneliti : oke, jadi karyawan juga bisa mengikuti dan menyesuaikan ya Pak

Pak Andhika (David) : betul kasih arahan kasih motivasi kasih komunikasi yang baik ke karyawan itu adalah bagian dari seorang pemimpin juga, pemimpin yang baik seperti itu

Peneliti : Oke, baik-baik. oke Pak. Menurut Bapak dari 5 hal dalam teori efektivitas dalam berkomunikasi yang mana yang



paling berperan penting dalam meningkatkan operasional perusahaan dan tolong berikan alasannya?

Pak Andhika (David) : bagi saya itu saling mendukung karena tadi prinsip saya itu semua equal jadi kalau ada yang satu yang gak bisa mengerjakan saya akan coba bantu gitu

Peneliti : oke baik pak. selanjutnya kita masuk ke pertanyaan hambatan nih pak, apa saja tantangan atau hambatan komunikasi yang sering dihadapi di lingkungan kerja khususnya dalam sistem kerja WFH WFO ini?

Pak Andhika (David) : Contoh simpelnya ada satu karyawan saya saya minta tolong dia lakuin deh pernah, karena bagi dia itu persepsinya begini-begini bagi saya begini-begini-begini jadi dia gak ngelakuin seperti apa yang saya minta

Peneliti : perbedaan persepsi ya pak

Pak Andhika (David) : Iya betul ya

Peneliti : oke berarti menurut Pak David latar belakang pendidikan itu mempengaruhi seseorang berkomunikasi di tempat kerja ya pak

Pak Andhika (David) : betul betul

Peneliti : Nah, berarti saat ini juga dibantu banget ya Pak ya sama media komunikasi atau media sosial seperti WhatsApp, email dalam berkomunikasi di kegiatan-kegiatan perusahaan ya Pak ya?

Pak Andhika (David) : Betul.

Peneliti : Kalau menurut Pak David sejauh mana penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, email, atau lainnya membantu atau menghambat komunikasi interpersonal dalam proses operasional perusahaan?

Pak Andhika (David) : Oh sangat membantu, mempermudah sekali

Peneliti : Baik Pak. Pak nyambung ke poin keterbukaan, mungkin ini bisa jadi salah satu hambatan juga yaitu mungkin ada orang atau karyawan yang sulit terbuka. Menurut Bapak apa penyebab utama terhambatnya keterbukaan atau komunikasi yang mendalam antar satu sama lain?

Pak Andhika (David) : karena kayak gini mungkin ada banyak faktor ya mungkin orang tersebut adalah introvert atau dia orang-orang ya introvert ya kan dengan sifat Terus habis itu yang kedua Mungkin juga dia punya Orangnya tertutup Jadi kan kebalikannya Gak terbuka berarti tertutup Seperti itu introvert juga bisa jadi Tertutup juga bisa jadi Gitu sih Atau dia punya Masalah khusus Maksudnya pribadi Masalah sama orang yang dituju siapa misalnya saya misalnya gitu kan.

Peneliti : oke pak, apa saja saran Bapak untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memperbaiki komunikasi interpersonal agar operasional perusahaan bisa berjalan lebih efektif?

Pak Andhika (David) : Intinya ya, seorang pemimpin mesti kasih contoh lah. Contoh segala macam lah. Perilaku, cara berkomunikasi. Dan nomor satu itu adalah mengendalikan temperamen. Mengendalikan emosi. Itu nomor satu.

Peneliti : Oke. Berarti ya dimulai dari pimpinannya dulu ya Pak ya?

Pak Andhika (David) : Pemimpin ya, nomor satu pemimpin. Kalau pemimpinnya enak, orang ini semuanya juga bisa terbuka oh iya ini punya seorang yang membantu gak menyusahkan gak ribet pasti semua orang bisa terbuka

Peneliti : oke oke baik Pak David ini kita udah sampai ke pertanyaan penutup menurut Pak David, apakah pola komunikasi yang ada itu tuh sudah mendukung kegiatan perusahaan berjalan dengan baik pak?

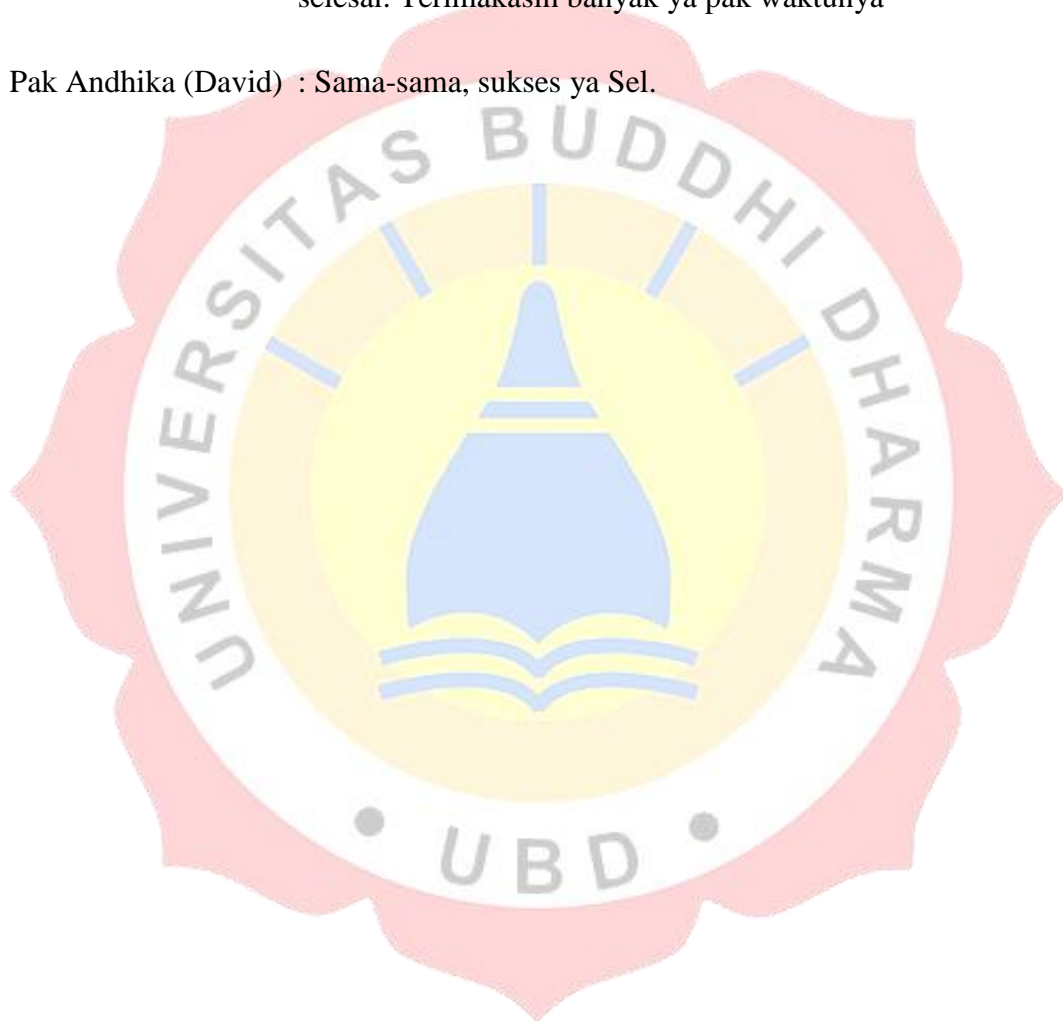
Pak Andhika (David) : Oh, sangat. Sangat mendukung. Semuanya bisa langsung berkomunikasi jadi pesan juga dapat langsung dipahami dengan tepat dan cepat.

Peneliti : Oke pak, apa harapan atau masukan Bapak terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini?

Pak Andhika (David) : saran dari saya ya untuk sejauh ini sih komunikasi yang diadakan di perusahaan kita baik jadi cukup dipertahankan saja karena perusahaan kita cukup tentu buka cukup tentu buka

Peneliti : dipertahankan ya Pak, Baik pak wawancara kita sudah selesai. Terimakasih banyak ya pak waktunya

Pak Andhika (David) : Sama-sama, sukses ya Sel.



Informan 2

Nama Informan : Jenmy

Divisi : *Marketing Service*

Lama Bekerja : Sejak perusahaan didirikan

Tanggal Wawancara : 24 Juni 2025

Lokasi : Kantor PT Catur Kimiatama Agung



Dialog

Peneliti : Selamat pagi ci, terima kasih atas waktu dan kesediannya untuk saya wawancarai terkait penelitian skripsi saya yang berjudul Pola Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional pada PT Catur Kimiatama Agung. Untuk yang pertama mohon dijelaskan sedikit ci mengenai gambaran umum PT Catur Kimiatama Agung mulai dari sejak kapan PT Catur Kimiatama Agung berdiri, kemudian PT Catur Kimiatama Agung bergerak dalam bidang apa ?

Ibu Jenmy : Perusahaan ini bergerak di bidang kimia buat industri ya, pewarna dan segala macam, kita sudah berdiri dari Oktober

2007, sampai sekarang berarti sudah hampir 20 tahunan, kita ini seperti kaya distributor sih, Trading Company.

Peneliti : Berarti Cici sudah bekerja di Catur juga sejak Catur berdiri ya ci

Ibu Jenmy : Iya dari awal

Peneliti : Baik ci, lalu bagaimana sistem kerja yang sedang berlangsung saat ini ci?

Ibu Jenmy : Iya sejak Pandemi sampai sekarang masuknya itu masih ada yang Work From Home ya, gantian, terutama untuk bagian Adminstrasinya, jadi ga semuanya masuk, ganti-gantian, ya berharap sih semoga bisa masuk semuanya, jadi ga ganti-gantian kaya gini kan repot juga.

Peneliti : Baik ci, jadi saat Pandemi sampai saat ini sistem kerja yang berlangsung yaitu WFH WFO ya.

Ibu Jenmy masuknya. : Iya, pimpinannya juga masih ada yang selang seling juga

Peneliti : Baik ci, sekarang masuk ke pertanyaan mengenai Pola Komunikasi dalam PT Catur Kimiatama Agung. Bagaimana cici menggambarkan pola komunikasi yang biasa terjadi di perusahaan ini? Apakah terdapat sistem atau struktur komunikasi tertentu dalam menyampaikan informasi antar bagian atau antar jabatan? Misalnya apakah bagian Admin harus ke Cici dulu atau ke pimpinan dulu baru bisa menyampaikan pesan ke yang lain. Atau semuanya bisa langsung komunikasi ci antara satu sama lain.

Ibu Jenmy : Bisa sih, semua bisa langsung dikomunikasiin semua ke pimpinan, tapi biasanya, kaya orang-orang Adminnya, ataupun mungkin supir suka ke Cici dulu, Cici sih semua bidang Cici bisa tangenin, jadi prosesnya bisa dua-duanya.

Peneliti : Oke Baik, apakah ada perubahan pola atau cara komunikasi antara dahulu dengan saat ini sesuai dengan sistem atau cara kerja yang diterapkan saat pandemi Covid-19 hingga saat ini yaitu WFH-WFO?

Ibu Jenmy : Bisa bisa, sama, jadi dari sebelum pandemi sampai sekarang sama Pola Komunikasinya.



Peneliti : Berarti saat ini komunikasi lebih sering by online ya ci?

Ibu Jenmy : Iya by online by Whatsapp

Peneliti : Jadi tatap muka langsung jarang ya ci

Ibu Jenmy : Jarang Jarang hehe, karna pimpinan juga ga stay full time di kantor, jadi biasanya hanya setengah hari, setelah itu by WA ataupun by Telp juga bisa.

Peneliti : Jadi lebih sering menggunakan media digital ya ci.

Ibu Jenmy : Iya media digital sangat membantu banget.

Peneliti : Oke selanjutnya ci, ini ada beberapa poin yang mana poin ini bisa mendukung dalam efektivitas komunikasi interpersonal, yang pertama ada keterbukaan, menurut cici dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran keterbukaan (menyampaikan pendapat, kritik, atau saran) dengan antar bagian dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari Bapak/Ibu sendiri apakah sudah merasa saling terbuka dengan satu sama lain dalam kantor ini??

Ibu Jenmy : Keterbukaan itu buat kita sih penting banget, karena kita juga bukan perusahaan yang besar ya, jadi kaya lebih ke keluarga, jadi kalau ada apa-apa kita omongin, kita bicarain baik-baik, kalau bisa juga ada solusinya, jadi semuanya juga sama-sama enak, terus selama ini sih masalah pasti ada selama 20 tahun ini gitu kan, tapi Puji Tuhan selama ini bisa diselesaikan dengan baik, walaupun masih ada masalah-masalah tapi tetep kita juga mendengarkan apa yang karyawan mau sampaikan ke kita gitu, bukan yang kaya kita ga terima setiap kritikan gitu loh.

Peneliti : Mendengarkan ya ci

Ibu Jenmy : Mendengarkan pasti

Peneliti : Berarti untuk keterbukaan sendiri Cici merasa di Perusahaan ini sudah berjalan ya ci?

Ibu Jenmy : Iya walaupun mungkin kadang karyawan ada yang ga enak untuk menyampaikannya, tetapi ya memang harus disampaikan sih yang baik buat semua pihak.

Peneliti : Oke ci, selanjutnya bagaimana Cici membangun komunikasi sama antar bagian atau sama pimpinan biar

mereka dapat terbuka, dari Cici bagaimana sih caranya buat ajak mereka terbuka aja gitu.

Ibu Jenmy : Memang sih ga semua masalah atau kritikan tuh disampaikan ke Cici, mungkin ga enak juga sama Cici kan ataupun mungkin karna ga mau ngerepotin, tapi pada akhirnya sih sampai juga mungkin melalui karyawan yang udah lama kerja disini, mungkin dia tahu bagaimana karakteristik setiap dari pada kita, jadi dia yang menyampaikan gitu kan, tapi biasanya sih mereka terbuka, walaupun mungkin ga langsung, Cici sih berharap semuanya terbuka biar sama-sama enak.

Peneliti : Oke lanjut ke poin kedua ci, kedua ada poin Empati. Menurut cici dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran rasa empati antar satu sama lain dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari cici sendiri apakah sudah merasa antar bagian baik dari pimpinan kepada bawahan atau antar bagian saling menunjukkan empati satu sama lain dalam kantor ini?

Ibu Jenmy : Biasanya sih, pimpinan perempuan yang lebih banyak memberikan atau memperlihatkan empati gitu, memang dalam perusahaan banyak peraturan-peraturan gitu ya, tapi ya kita memang harus, apalagi karyawan-karyawan yang sudah lama kerja di sini dan karyawan-karyawan yang kita nilai baik kerjanya pasti kita harus menunjukkan rasa empati kita, misalnya mungkin bantuan yang bisa kita kasih, tapi mungkin ga pakai nama perusahaan.

Peneliti : Oh bantuan dari personal gitu ya ci

Ibu Jenmy : Iya hehe

Peneliti : Berarti itu salah satu bentuk dari Cici untuk menunjukkan rasa empati dengan memberikan bantuan, memberikan support. Walaupun ga sepenuhnya, setidaknya berusaha untuk membantu ya

Peneliti : Selanjutnya ini ada poin *Supportiveness*, menurut cici seberapa penting peran saling mendukung dalam memperlancar proses operasional perusahaan? Apakah cici merasa sudah saling mendukung ketika ada kesulitan dalam pekerjaan?

- Ibu Jenmy : Iya saling mendukung, kita juga harus mendengarkan sih apa yang menjadi keluhan kesah karyawan, tidak hanya masalah dalam pekerjaan kantor, tapi juga personal life nya mereka gitu, karena setiap kehidupan manusia beda-beda ya.
- Peneliti : Oke ci, selanjutnya ini ada poin *Positiveness*, menurut Cici dalam lingkungan perusahaan saat ini apakah sudah terbangun lingkungan komunikasi yang positif (dalam sikap pikiran dan perilaku) untuk memperlancar proses operasional perusahaan?
- Ibu Jenmy : Selama ini sih positif iya, apalagi melalui grup kantor, perusahaan kita ada grup WA kita saling mendukung dalam keadaan apapun “ayo semangat, ayo kita bisa, ayo kita semua berdoa”. Dan hubungan yang positif kita sudah terbina ya selama ini.
- Peneliti : Baik ci, selanjutnya poin yang terakhir ci, poin terakhir ini adalah kesetaraan, menurut cici seberapa penting peran kesetaraan (menghargai satu sama lain) dalam berkomunikasi untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Serta apakah cici sudah merasa dalam perusahaan ini saling menghargai satu sama lain?
- Ibu Jenmy : Kalau dalam kesetaraan, kita memandang semua tuh rata, kecuali paling mungkin senioritasnya aja, tapi selama ini sih yang kita lihat semuanya baik, jadi kita juga saling menghargai misalnya dalam hal bicara atau omongan gitu kan.
- Peneliti : Oke baik lanjut ya ci, menurut Cici dari 5 hal dalam teori efektivitas dalam berkomunikasi yaitu ada keterbukaan, empati, dukungan, positif dan kesetaraan, yang mana yang paling berperan penting dalam meningkatkan operasional perusahaan dan tolong berikan alasannya?
- Ibu Jenmy : Kalau menurut Cici keterbukaan yang pasti, yang kedua itu Support, karna itu yang membuat mereka stay atau betah juga di perusahaan, mudah-mudahan ya.
- Peneliti : Oke jadi dua hal ini ya ci
- Peneliti : Baik Cici kita lanjut ke bagian hambatan, apa saja tantangan atau hambatan komunikasi yang sering dihadapi

di lingkungan kerja khususnya dalam sistem kerja WFH WFO ini?

Ibu Jenmy : Kan kita ga bisa ketemu langsung jadi kita juga “aduh ini karyawan lagi pada sibuk atau apa gitu” ga tau kan, atau mungkin takut mengganggu, kalau dikantor kan langsung memang berhubungan sama kerjaan.

Peneliti : Oke selanjutnya, pernahkah terjadi kesalahpahaman atau miskom, boleh kasih satu contohnya ci?

Ibu Jenmy : Iya karna kita ga semua kerja dikantor jadi susah karna ga ketemu satu sama lain, jadi kalau misalnya miskom itu udah pasti ada seperti misalnya pimpinan mungkin maunya begini tapi kita nangkepnya salah, karna by Chat itu kan beda ya klo kita ngomong secara langsung baik dari nada maupun kata-katanya, dan kayanya memang lebih baik sih ngomong secara langsung lebih jelas, tapi kalau di chat takut salah mengartikan gitu.

Peneliti : Beda pemahaman gitu ya ci.

Ibu Jenmy : Jadi kadang miskomnya disitu juga sih, kaya kemarin misal tentang pengiriman ada miskom karna ada yang masuk dan ga masuk kantor.

Peneliti : Oke ci, pertanyaan selanjutnya menurut Cici dalam hambatan komunikasi ini, apakah latar belakang seperti usia, pendidikan, budaya, atau jabatan memengaruhi komunikasi di tempat kerja?

Ibu Jenmy : Iya itu mempengaruhi, kita kan punya dua cabang, satunya disini satu lagi di Surabaya, tapi menurut Cici lebih tergantung dari orangnya sih, memang pendidikan itu berpengaruh, tapi selama ini karyawan-karyawan yang kita punya itu mungkin pendidikan mereka kurang begitu tinggi, tapi sejauh ini mereka bisa nangkep apa yang kita mau gitu, tapi mungkin kalau kasus dengan di Surabaya, ada karyawan yang mungkin masih baru dan pendidikannya juga kurang tinggi jadi aga susah dan terlebih lagi kita komunikasi nya by Phone ga langsung ketemu gitu.

Peneliti : Baik kita lanjut ya ci, pertanyaan selanjutnya menurut Cici sejauh mana penggunaan media digital seperti Whatsapp, email itu membantu atau menghambat komunikasi interpersonal dalam proses operasional perusahaan?



- Ibu Jenmy : Oh engga, miskom seperti tadi sangat jarang terjadi, sangat minim dibanding dengan keuntungan yang kita dapatkan dari media digital tersebut, media digital sangat luar biasa mempermudah, membantu, melengkapi. Ketika minta sesuatu bisa langsung kirim ga perlu pergi ke kantor untuk ambil-ambil.
- Peneliti : Jadi sangat membantu ya ci. Nah selanjutnya ci nyambung tentang keterbukaan, menurut cici apa penyebab utama terhambatnya keterbukaan atau komunikasi yang mendalam antar satu sama lain?
- Ibu Jenmy : Karna kita tahu kepribadian dari orang tersebut, jadi menghambat kita untuk kaya ngomong, itu yang kita alami disini seperti itu sih.
- Peneliti : Jadi karena melihat dari kepribadian ya ci, atau nyambung kaya tadi karna ga enak ya
- Ibu Jenmy : Iya ga enak hati, atau takut malah makin melebar, bukan masalah sih tapi kadang kita mau ngomong sesuatu jadi kaya takut pimpinan itu marah atau apa gitu.
- Peneliti : Oke ini yang terakhir dari poin hambatan ci, apa saja saran cici untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memperbaiki komunikasi interpersonal agar operasional perusahaan bisa berjalan lebih efektif?
- Ibu Jenmy : Paling pasti kita harus komunikasiin, tapi cara penyampaiannya aja paling ya, kita bisa sampaikan dengan baik, ngomongnya juga disesuaikan dengan karakter orang tersebut, tapi yang pasti memang harus disampaikan dilihat kondisi dan situasinya juga.
- Peneliti : Baik ci, untuk pertanyaan penutup ci, sejauh ini yang cici rasakan dari Pola Komunikasi yang sudah berjalan di perusahaan ini apakah pola komunikasi saat ini sudah efektif mendukung operasional perusahaan?
- Ibu Jenmy : Iya sangat mendukung, saling support satu sama lain itu penting, pimpinan tidak bisa bekerja tanpa staff di bawah nya, staff nya juga tidak bisa bekerja tanpa pimpinan di atasnya.

Peneliti : Jadi Pola Komunikasi yang sudah ada mendukung ya ci. Terakhir Apa harapan atau masukan cici terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini?

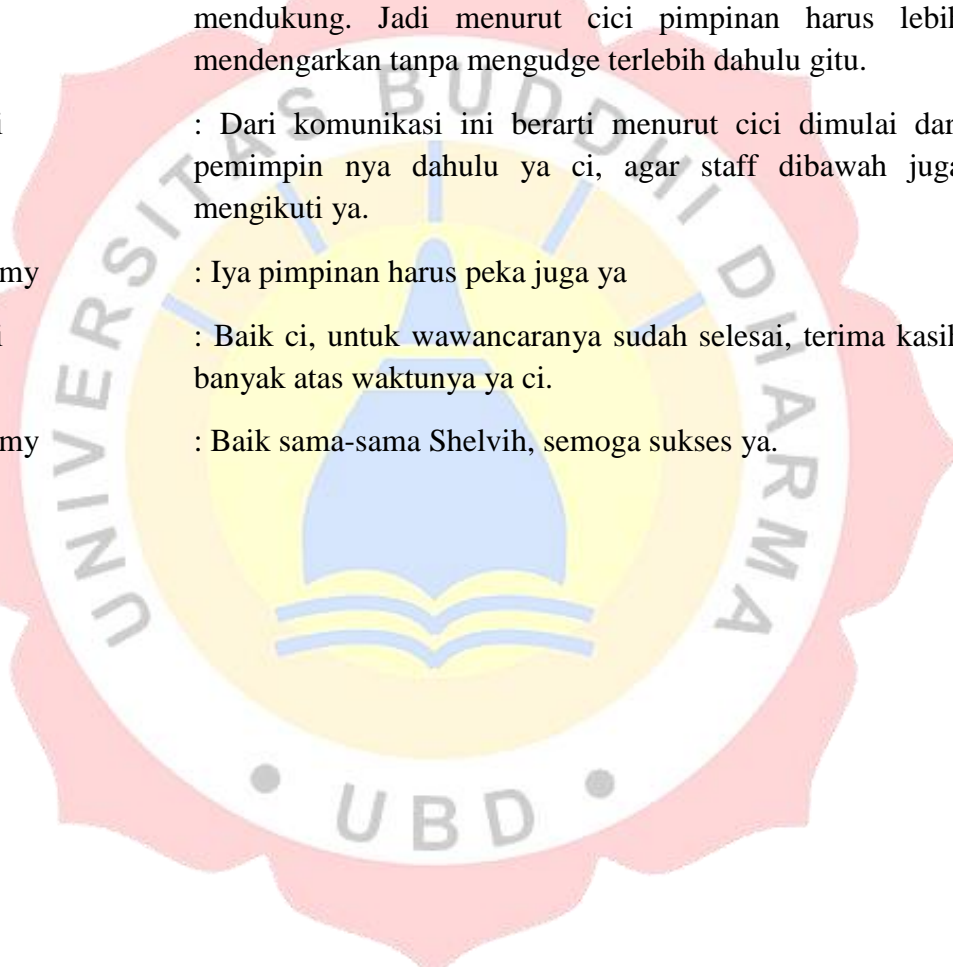
Ibu Jenmy : Memang sih sebagai pemimpin menurut Cici harus lebih banyak memahami staff di bawahnya, tidak hanya mendengarkan tapi memperbaiki kalau memang ada yang harus diperbaiki, dan juga kita tidak hanya.. kita kan perusahaan kecil ya, dukungan untuk karyawan ataupun karyawan ke pimpinan itu tidak hanya dalam masalah pekerjaan tapi juga dalam personal life kita saling mendukung. Jadi menurut cici pimpinan harus lebih mendengarkan tanpa mengudge terlebih dahulu gitu.

Peneliti : Dari komunikasi ini berarti menurut cici dimulai dari pemimpin nya dahulu ya ci, agar staff dibawah juga mengikuti ya.

Ibu Jenmy : Iya pimpinan harus peka juga ya

Peneliti : Baik ci, untuk wawancaranya sudah selesai, terima kasih banyak atas waktunya ya ci.

Ibu Jenmy : Baik sama-sama Shelvih, semoga sukses ya.



Informan 3

Nama Informan : Hendra Susanto

Divisi : *Accounting & Finance*

Lama Bekerja : Sejak perusahaan didirikan

Tanggal Wawancara : 24 Juni 2025

Lokasi : Kantor PT Catur Kimiatama Agung



Dialog

Peneliti : Selamat sore Pak Hendra

Pak Hendra : Iya selamat sore

Peneliti : Saya selvi pak, disini saya bermaksud untuk mewawancarai Bapak terkait penelitian skripsi yang akan saya lakukan di PT Catur Kimiama Agung

Pak Hendra : Oke

Peneliti : Boleh disebutkan terlebih dahulu Pak Nama lengkapnya

Pak Hendra : Nama saya Hendra Susanto saya bekerja atau mewakili perusahaan PT Catur Kimiatama Agung

Peneliti : Kalau boleh tahu, sudah berapa lama Pak Hendra bekerja di PT Catur?

Pak Hendra : Saya di sini sudah sejak perusahaan berdiri.

Peneliti : Oh, sejak kapan pak?

Pak Hendra : Kalau tidak salah 2007 atau 2008. Jadi sudah cukup lama, sudah hampir 20 tahun.

Peneliti : Baik Pak Hendra, pak boleh tolong jelaskan gambaran umum mengenai PT Catur Kimiatama Agung mulai dari sejak kapan PT Catur Kimiatama Agung berdiri, kemudian PT Catur Kimiatama Agung bergerak dalam bidang apa ?

Pak Hendra : PT Catur ini perusahaan trading atau perdagangan bahan kimia yang kebetulan memang kita import dari China jadi perusahaan ini didirikan atas dasar karena persaingan harga yang kalau kita bandingkan harga-harga dari selain China itu memang harganya cukup tinggi dan kita melihat ada peluang di pasar kalau kita import dari China itu bisa kita bisa lebih bersaing di marketplace kita itu kira-kira gitu seperti itu dan bahan kimianya itu kita bermain di pigment ya atau warna untuk bahan baku cat itu sih.

Peneliti : Oke pak, kita masuk ke pertanyaan mengenai komunikasi, jadi saya akan meneliti mengenai pola komunikasi interpersonal di dalam perusahaan yang mana pola komunikasi tersebut apakah dapat meningkatkan efektivitas operasional atau kegiatan dalam perusahaan ini atau tidak gitu ya Pak.

Pak Hendra : iya boleh

Peneliti : Bagaimana bapak menggambarkan pola komunikasi yang biasa terjadi di perusahaan ini? Apakah terdapat sistem atau struktur komunikasi tertentu dalam menyampaikan informasi antar bagian atau antar jabatan?

Pak Hendra : Iya jadi PT Catur ini memang kebetulan memang tidak terlalu besar jadi Sometimes memang melalui supervisi atau melalui supervisor atau manager. Tapi karena memang sekali lagi, karena memang kita perusahaan juga nggak terlalu besar, jadi karena kita seperti keluarga, jadi ada hal-hal tertentu yang memang bisa langsung diutarakan kepada pimpinan. Walaupun secara organisasi atau secara struktural memang Harusnya seperti Tetap ada jenjangnya

Peneliti : Tapi sejauh ini Bisa ya Pak?



Pak Hendra : Kadang-kadang bisa, tidak ada masalah juga

Peneliti : Baik, Pak Hendra apakah ada perbedaan sistem kerja Sebelum pandemi Dan setelah pandemi, seperti cara kerja karyawan?

Pak Hendra : Kalau dibilang secara internal sih... Tidak ada... Cuma memang mungkin kalau bicara... Jam kerja mungkin ada sedikit perubahan... Ya... Mungkin yang kita kenal dengan... WFO, WFH gitu kan... Work from office and work from home... Jadi... Kalau secara... Apa namanya... Secara internal ya... Tidak ada masalah... Tidak ada perubahan... Cuma dari jam kerja aja...

Peneliti : Oh jam kerja aja ya

Pak Hendra : Iya betul... Dan... Ya gitu lah, pasti kalau bicara aktivitas ya pasti sangat berpengaruh.

Peneliti : Kalau untuk pola komunikasinya, apakah ada perubahan Pak? Dari sebelum pandemi dan setelah pandemi atau sama?

Pak Hendra : Kalau bicara komunikasi ya sama aja. Tidak ada yang berubah, cuma yang berubah itu hanya aktivitas sedikit, ada motivasi. Karena mungkin... pasca covid atau semasa covid sampai sekarang ini kan masih dalam proses untuk bisa normal seperti sebelum covid itu aja

Peneliti : Baik, selanjutnya ya pak, tadi kan sudah pak Hendra jelaskan bahwa setelah covid ini sistem kerja di perusahaan ini jadi WFH-WFO gitu ya

Pak Hendra : iya benar

Peneliti : Berarti komunikasi saat ini lebih sering menggunakan media digital ya Pak ya, by handphone misalnya gitu karena jam kerjanya jadi seperti mungkin kayak selang-seling gitu ya beda waktu seperti itu

Pak Hendra : Iya betul

Peneliti : Oke baik berarti penggunaan media digital lebih sering ya setelah pandemi ini. Oke, Pak Hendra ini berikutnya ada lima efektivitas dalam berkomunikasi yang mana lima hal ini bisa membantu untuk meningkatkan efektivitas dalam kegiatan perusahaan Pak.

Pak Hendra : Iya.

Peneliti : Yang pertama itu ada keterbukaan. Menurut bapak dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran keterbukaan (menyampaikan pendapat, kritik, atau saran) dengan antar bagian dapat memperlancar proses operasional perusahaan?

Pak Hendra : Oh, sangat penting.

Peneliti : Sangat penting ya.

Pak Hendra : Iya, itu harus dikembangkan dan harus dijaga dengan baik. Karena keterbukaan itu sangat membantu. Untuk setiap permasalahan yang ada Baik personal maupun secara Company.

Peneliti : Dari bapak sendiri apakah sudah merasa saling terbuka dengan satu sama lain dalam kantor ini?

Pak Hendra : Sudah, Ya mungkin Seiring berjalan waktu ya mungkin perlu ditingkatkan Tapi so far sih Sangat baik Sudah berjalan

Peneliti : Berarti sudah berjalan dengan baik ya Pak?

Pak Hendra : Benar, benar.

Peneliti : Baik, selanjutnya ini ada poin empati. Menurut bapak dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran rasa empati antar satu sama lain dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari bapak sendiri apakah sudah merasa antar bagian baik dari pimpinan kepada bawahan atau antar bagian saling menunjukkan empati satu sama lain dalam kantor ini?

Pak Hendra : Oh iya, tentu. Empati itu penting ya. Bagaimana kita bisa menempatkan juga posisi pada hal-hal atau pada hal-hal yang memang diizinkan pada satu keadaan. Jadi ya itu penting sekali. Tentu dengan keterbukaan itulah maka akan terjalin sesuatu yang baik termasuk empati. Antara karyawan mungkin secara personal, secara profesional juga. Itu sangat penting.

Peneliti : Oke baik. Dan di perusahaan ini sudah saling menunjukkan rasa empati tersebut ya pak?

Pak Hendra : Sudah, Cukup baik lah.

Peneliti : Oke selanjutnya ada poin ketiga Pak. Poin yang ketiga itu adalah saling mendukung. Menurut Bapak seberapa penting peran saling mendukung dalam memperlancar proses operasional perusahaan? Apakah Bapak merasa sudah saling mendukung ketika ada kesulitan dalam pekerjaan?

Pak Hendra : Ya tentu.

Peneliti : Penting juga ya Pak?

Pak Hendra : Penting. Karena kalau setiap bagian tidak atau kurang mendukung akan terjadi hambatan dan akan terjadi masalah tentu nih ya. Jadi itu menjadi penting sekali kalau kita saling mendukung tentunya.

Peneliti : Baik, poin yang keempat adalah positif pak, menurut bapak dalam lingkungan perusahaan saat ini apakah sudah terbangun lingkungan komunikasi yang positif (dalam sikap pikiran dan perilaku) untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Seperti cara penyampaian, bahasan yang digunakan, dll.

Pak Hendra : Ya sudah baik, walaupun terkadang ya menyesuaikan dengan situasi yang ada ya.

Peneliti : Baik, ini masuk ke poin terakhir Pak. Yaitu kesetaraan. Menurut Bapak seberapa penting peran kesetaraan (menghargai satu sama lain) dalam berkomunikasi untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Serta apakah Bapak sudah merasa dalam perusahaan ini saling menghargai satu sama lain?

Pak Hendra : Iya, oke. Kan tadi seperti saya bilang, kebetulan memang perusahaan kita tidak terlalu besar. Jadi kesetaraan itu ya automatically sudah berjalan. Artinya kita tidak menganggap yang lain lebih rendah atau lebih tinggi. Kita semua satu keluarga. Hanya bagian atau bidang-bidang saja yang berbeda sih. Tetapi kita saling menghargai satu sama lain. Dan cukup baik lah, sampai sejauh ini cukup baik.

Peneliti : Cukup baik ya pak?

Pak Hendra : Cukup baik, sangat baik.

Peneliti : Baik pak, dari lima poin tadi yang sudah saya sebutkan, itu ada keterbukaan, empati, saling mendukung, positif, sama kesetaraan menurut Bapak yang mana yang paling



berperan penting dalam meningkatkan operasional perusahaan dan tolong berikan alasannya?

Pak Hendra : Iya, kalau dibilang penting, semua penting. Karena semua saling terkait, tapi mungkin ya pintu gerbangnya ya pasti keterbukaan dulu. Itu pintu gerbangnya. Karena komunikasi kalau tidak terbuka kan agak sulit. Bagaimana kita mau empati. Bagaimana kita mau menyetarakan. Atau bagaimana kita mau hal-hal yang lain. Itu menjadi penting. Oke.

Peneliti : Jadi dimulai dari keterbukaan ya?

Pak Hendra : Iya. Itu penting sekali. Betul.

Peneliti : kita masuk ke pertanyaan mengenai hambatan dalam komunikasi nih Pak apa aja sih tantangan atau hambatan komunikasi yang sering terjadi di kantor misalnya khususnya di sistem kerja yang WFH, WFO ini?

Pak Hendra : ya mungkin hambatannya itu tadi mungkin ada beberapa atau mungkin ada kadang-kadang dimana tidak terbuka dengan baik walaupun tadi saya bilang sudah berjalan tapi ya namanya hambatan pasti kadang-kadang seperti itu ada hambatan dimana dari personal sendiri bahwa dia tidak terbuka 100% kira-kira begitu kira-kira begitu “?”

Peneliti : karena ketidakterbukaan itu ya Pak. Oke selanjutnya pernahkah terjadi konflik atau kesalahpahaman karena masalah komunikasi? Bisa dijelaskan contohnya pak?

Pak Hendra : Oh pasti ada pasti ada pernah pernah tapi itu kan bisa diminimais ya kalau kita sudah mengenal satu sama lain ya kalau kita tidak punya kepentingan pribadi pas itu kan bisa diminimais dengan baik ya namanya miskom pasti ada ya mispersepsi pasti ada.

Peneliti : Kalau miskom itu misalnya contohnya di bagian informasi apa tuh Pak?

Pak Hendra : Ya mungkin antar per bidang bisa. Misalnya antara bagian marketing dengan orang finance ya. Atau mungkin apa namanya. Keputusan-keputusan yang berkaitan dengan customer. Sometimes mungkin penerjemahannya berbeda. Seperti itu. Itu pernah ada. Mungkin bicara apa Bicara sales atau bicara... Customer tertentu, pasti ada.

- Peneliti : Menurut Bapak apakah latar belakang seperti usia, pendidikan, budaya, atau jabatan memengaruhi komunikasi di tempat kerja?
- Pak Hendra : Iya, pasti ada. Pasti ada pengaruh. Jadi, kadang-kadang anak-anak muda mungkin lebih mau simpelnya aja gitu kan .mau gampangnya aja ya tetapi itu tidak berarti lah ya sepanjang kita punya apa budaya atau kebiasaan di kantor ini cukup baik saya pikir itu bisa di apa bisa dipelajari lah Zddengan baik...
- Peneliti : Oke baik, lanjut ya pak. Sejauh mana penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp, email, atau lainnya membantu atau menghambat komunikasi interpersonal dalam proses operasional perusahaan?
- Pak Hendra : Yang dimaksud penggunaan media apa nih?
- Peneliti : Penggunaan media ini kayak kita komunikasi melalui WhatsApp gitu, email
- Pak Hendra : Sometimes ya kadang memang itu diperlukan karena... berkaitan dengan situasi dan kondisi, itu sangat-sangat membantu dan penting sekali. Tapi memang berbeda ketika kita ketemu atau bersentuhan langsung, saya pikir itu jauh lebih baik. Tapi ada event-event tertentu atau waktu-waktu tertentu yang memang mengharuskan untuk komunikasi jarak jauh, ya itu bisa. Seperti itu. Tentu kalau dibilang membantu, sangat membantu.
- Peneliti : Sangat membantu ya.
- Pak Hendra : Sangat membantu. Mungkin seperti Zoom atau video call atau apa. Seperti itu. Itu sangat membantulah pasti. Gitu.
- Peneliti : Apa saja saran Bapak untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada dan memperbaiki komunikasi interpersonal agar operasional perusahaan bisa berjalan lebih efektif?
- Pak Hendra : Kalau saran-saran sih, saya pikir sama yang seperti kita utarakan di depan. Kalau kita sudah mengenal satu sama lain dan tidak ada kepentingan lain, atau mungkin tujuannya sama, satu visi, satu misi di dalam perusahaan. Saya pikir bukan hanya perusahaan saja, mungkin di dalam hal-hal lain juga bisa. Bisa kita terapkan misalkan dalam

keluarga, dalam... Mungkin tugas kelompok sebagai mahasiswa juga kalau memang tidak ada kepentingan apa-apa saya pikir semua bisa diminimalisir ya. Jadi hambatan-hambatan makanya saya bilang dari awal yang pintu gerbangnya adalah keterbukaan supaya semua bisa diutarakan dengan baik dan dicari solusinya dengan baik. Jadi apapun mungkin kondisi kita, kendala kita, baik di bidang apapun, baik yang finance kah, sales marketing kah, atau mungkin dalam studi kah, atau mungkin dalam keluarga kah, Saya pikir itu dimulai dari keterbukaan dan tentu bisa memahami apa yang orang lain merasakan dan kita bisa berempati lah. Kira-kira seperti itu.

Peneliti : Oke, terima kasih. Pak, ini untuk yang terakhir Pak Hendra Apa harapan atau masukan Bapak terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini?

Pak Hendra : di mana? di kantor ini? di perusahaan ini? ya so far sih sudah berjalan dengan baik ya so far sudah berjalan dengan baik sampai dengan saat ini sudah cukup baik ya jadi kalau memang ya makanya saya bilang kalau sampai saat ini ya tetapi mungkin siapa tau mungkin kedepannya ya tentu terus kita tingkatkan lagi dengan baik tentunya ya kalau apa namanya kalau kita sudah lebih mengerti lagi Tentu juga dengan satu tujuan yang sama. Saya pikir semua bisa berkomunikasi atau bisa berjalan dengan baik tentunya. Itu aja sih.

Peneliti : Oke Pak Hendra untuk wawancara kita hari ini sudah selesai. Terima kasih untuk waktunya ya Pak.

Pak Hendra : ya. Baik, baik. Terima kasih. Semoga sukses buat sidangnya ya.

Peneliti : Thank you Pak.

Pak Hendra : Nanti boleh dicatat nomor WA saya untuk konfirmasi. atau apa yang diperlukan oleh dosen pembimbing boleh nanti

Peneliti : oke terima kasih banyak Pak Hendra, selamat sore.



Informan 4

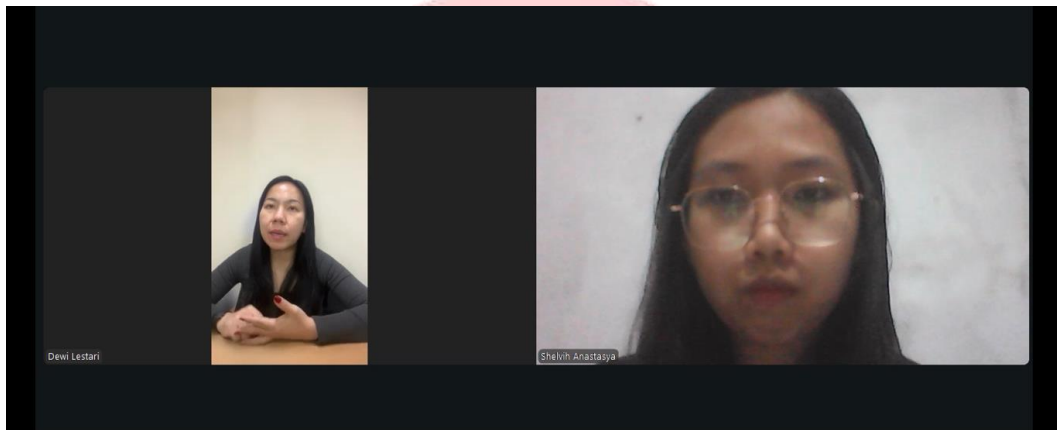
Nama Informan : Dewi Lestari

Divisi : Administrasi

Lama Bekerja : Sejak perusahaan didirikan

Tanggal Wawancara : 25 Juni 2025

Lokasi : Online melalui Zoom



Dialog

Peneliti : Halo selamat sore ci Dew

Ibu Dewi : Halo selamat sore Shelvih

Peneliti : Iya Cici, disini Shelvih Izin ingin mewawancarai Cici untuk penelitian skripsi, jadi Shelvih meneliti tentang bagaimana pola komunikasi interpersonal dalam meningkatkan operasional perusahaan ci khususnya di PT Catur Kimiatama Agung. Nah sebelum itu cici boleh perkenalkan nama lengkap cici dahulu, kemudian cici di PT Catur Kimiatama Agung ini bekerja sebagai apa ci?

Ibu Dewi : Oke, nama cici Dewi Lestari, cici sudah bekerja di PT Catur Kimiatama Agung ini dari tahun 2007, sejak PT Catur Kimiatama Agung ini di buka sampai hari ini. Jadi mungkin sudah sekitar 18 tahun, lama juga ya. Terus cici di sini Admin dan merangkap pekerjaan yang lain sih. Itu aja.

Peneliti : Oke, berarti cici sudah 18 tahun ya ci bekerja di PT Catur Kimiatama Agung, sudah sangat lama hehe. Oke cici ini

kita masuk ke pertanyaan-pertanyaan dalam wawancaranya ya

Ibu Dewi : Okey

Peneliti : Dari ci dewi boleh tolong digambarkan ci, karena ini kan Shelvih meneliti tentang pola komunikasi, kalau yang dari cici lihat dan yang cici biasa lakukan pola komunikasi di PT Catur Kimiatama Agung tuh bagaimana sih ci, apakah ada aturan, misalnya kaya bagian admin untuk komunikasi sama atasan harus melalui manager dulu atau cici bisa langsung komunikasi ke atasan gitu ci?

Ibu Dewi : Oke mengenai komunikasi di PT Catur Kimiatama Agung ini, karena dikantor nih sistemnya agak sistem kekeluargaan ya, kebetulan juga pekerjaanya tidak begitu banyak, jadi sistem komunikasinya itu ga ada aturan, kita tidak harus melalui manager atau melalui siapa untuk berhubungan langsung dengan atasan, tapi kita bisa langsung berhubungan langsung dengan atasan langsung.

Peneliti : Oke, jadi semuanya antar bagian pun bisa langsung komunikasi gitu ya ci ya

Ibu Dewi : Betul.

Peneliti : Oke baik, nah cici ini menurut yang Shelvih teliti jadi pada saat pandemi Covid hingga saat ini kan PT Catur menerapkan sistem kerja WFH-WFO ya ci ya

Ibu Dewi : Iya betul, betul sekali

Peneliti : Iya dimana pihak internalnya ganti-gantian masuk ke kantor gitu ya ci.

Ibu Dewi : Iya Betul

Peneliti : Nah kalau sebelum pandemi juga pola komunikasi nya sama ya ci kaya gitu, semuanya bisa langsung berkomunikasi langsung?

Ibu Dewi : betul, sebelum pandemi maupun sesudah pandemi, itu pola komunikasinya tetap sama sih.

Peneliti : Jadi tidak ada perubahan ya ci

- Ibu Dewi : Mungkin pada saat pandemi Covid nya aja, mungkin itu lebih sering menggunakan komunikasi digital, lebih tepatnya Whatsapp ya by phone.
- Peneliti : Oke berarti sekarang juga komunikasi jarang tatap muka langsung ya ci Dew ya
- Ibu Dewi : Iya kebanyakan ya karna kita menggunakan komunikasi digital ini jauh lebih cepat, jadi lebih seringnya pakai komunikasi digital.
- Peneliti : Oke baik ci Dew. Nah oke ci Dew ini kita selanjutnya masuk ke pertanyaan mengenai ini ada lima hal ci, ini ada lima poin, yang mana lima poin ini dapat mendukung efektivitas dalam berkomunikasi ci. Nah yang pertama ini ada poin keterbukaan ci Dewi, menurut cici bagaimana peran keterbukaan seperti dalam perusahaan tuh kaya menyampaikan pendapat, kritik, saran itu antar bagian ataupun dengan pimpinan itu dapat memperlancar proses operasional perusahaan, menurut cici bagaimana sih perannya, penting ga sih keterbukaan itu?
- Ibu Dewi : Hemm, peran keterbukaan penting ya soalnya bisa memperlancar proses operasional perusahaan, selanjutnya juga bisa saling mengoreksi diri masing-masing. Misalnya ci kita, misalnya ci dewi ada kesalahan dalam bekerja, atau misalnya ada yang kurang dalam bekerja bisa dikoreksi sama rekan kerja, Cuma memang harus diperlukan hati yang lapang juga, terkadang ada sebagian orang dengan adanya kritik dan saran mereka biasanya suka ga menerima, Cuma di PT Catur Kimiatama Agung ini karna yang tadi lingkup perusahaannya kita bukan yang besar banget dan pekerjanya udah kaya kekeluargaan untuk keterbukaan dalam kritik atau menerima saran dan juga pendapat kebetulan kita ga ada masalah.
- Peneliti : Oke berarti di PT Catur Kimiatama Agung sendiri keterbukaan juga sudah berjalan ya ci ya, sudah saling terbuka ya.
- Ibu Dewi : Iya betul sekali.
- Peneliti : Oke kita lanjut ke pertanyaan selanjutnya ya ci Dewi, nah masih tentang keterbukaan nih ci Dew, pertanyaannya bagaimana sih cara cici membangun komunikasi yang



terbuka atau mengajak rekan kerja cici tuh untuk terbuka kalau misal ada masalah, karena kan mungkin ada beberapa orang atau partenr kerja cici yang dia ga mau terbuka entah karena ga enak atau malu-malu, nah kalau dari ci Dew sendiri untuk ajak gapapa terbuka aja itu gimana sih ci gitu?

Ibu Dewi

: yang pastinya kita harus lebih sering komunikasi sih, pendekatan, memberikan mereka rasa aman dan nyaman dahulu, dan ga ada.. disini dalam hal ini kalau untuk rekan kerja kita jangan menganggap kita lebih senior atau dia junior, tapi lebih kaya kita nih rekan kerja sama-sama kerja, status kita setara, ga ada yang senior atau lebih junior, kecuali memang sama atasan yang memang itu pada dasarnya boss kita gitu kan, ditambah setelah udah ada rasa aman dan nyaman bagi rekan kerja, dari situ kita harus lebih sering ngobrol sih pastinya, ngobrol soal pekerjaan, tetapi juga mungkin bisa lebih secara pribadi, terkadang ada beberapa rekan kerja yang introvert, jadi kita harus memang lebih lebih sering lagi gitu, kadang beberapa orang introvert itu kan merasa tidak terlalu nyaman untuk terbuka ke yang lain. Gitu sih kalau menurut cici.

Peneliti

: Oke pendekatan ya ci ya

Ibu Dewi

: Betul

Peneliti

: Oke, kita lanjut ya ci Dew, nah yang selanjutnya ini yang kedua ada poin empati ci, menurut cici dalam komunikasi secara interpersonal bagaimana peran rasa empati antar satu sama lain dapat memperlancar proses operasional perusahaan? Dan dari cici sendiri apakah sudah merasa antar bagian baik dari pimpinan kepada bawahan atau antar bagian saling menunjukkan empati satu sama lain dalam kantor ini?

Ibu Dewi

: Iya kalau empati cici rasa tuh penting banget yaa, apalagi dalam bekerja dan kerjanya dalam tim gitu, karna kalau misalnya kita ga saling emati dengan rekan kerja kita, ya otomatis pasti pekerjaan tuh ga terlalu lancar gitu, dan kita tuh harus juga tahu nih, jadi dengan adanya rasa empati kita juga bisa membangun interpersonal dengan seseorang, jadi bisa lebih memahami apa yang dia rasain, apa yang dia alami, dan mungkin saja dengan dengan kita mengetahui dan merasakan apa yang sedang dia rasakan kita bisa

membantu masalah tersebut, sehingga mungkin dari beberapa rekan kerja yang kayanya “aduh gua ga bisa nih dikerjakan yang ini” gitu kan, tapi dia ga mau bicara nah dengan kita pendekatan dengan kita bisa merasa empati ke dia, otomatis kita tahu gitu, bahwa oh ternyata dia sedang mengalami kesulitan, jadi kita bisa membantu dia gitu.

Peneliti : Oke thankyou ci Dewi, jadi kalau tadi shelvih simak salah satu bentuk rasa empati yang dapat ditunjukkan juga salah satu nya kalau kita juga sudah tahu, kita sudah memahami, kita bisa membantu gitu ya ci, membantu kesulitannya.

Ibu Dewi : Iya betul

Peneliti : Oke lanjut ci Dewi ke poin ketiga, ini poin ketiga ada dukungan ci, Menurut cici seberapa penting peran saling mendukung dalam memperlancar proses operasional perusahaan? Apakah cici merasa sudah saling mendukung ketika ada kesulitan dalam pekerjaan?

Ibu Dewi : Saling mendukung ini juga penting ya Shelvih, soalnya yang tadi cici bilang kalau misalnya kita kerja tapi kita ada dari kitanya pun menanamkan kaya “oh gua lebih senior lu lebih junior” itu otomatis tidak ada dukungan sama sekali terhadap rekan kerja, tetapi kalau misalkan kita menempatkan diri kita setara dengan teman-teman, even itu yang junior jadi kita bisa bantu dia ada hal-hal yang mungkin belum dia kuasai dan dengan adanya dukungan terhadap junior ini jadi otomatis kita pun yang kerjanya tim maupun yang engga tim, karena menurut cici segala pekerjaan itu semuanya saling berhubungan even itu bukan dipekerjaan satu tim atau perbedaan divisi atau departemen tapi dengan adanya saling mendukung, rekan kerja kita pasti pekerjaan tuh akan lebih lancar, gitu.

Peneliti : Oke kita lanjut ya ci Dew

Ibu Dewi : Oke

Peneliti : Nah untuk yang selanjutnya ini ada sikap positif ci, positiveness, Menurut cici dalam lingkungan perusahaan saat ini apakah sudah terbangun lingkungan komunikasi yang positif (dalam sikap pikiran dan perilaku) untuk memperlancar proses operasional perusahaan?

Ibu Dewi : Kalau untuk komunikasi cici rasa sudah cukup baik ya shelvih

Peneliti : Oke, jadi sudah berjalan dengan cukup lancar ya ci ya

Ibu Dewi : Betul

Peneliti : Kalau gitu kita masuk ke poin yang terakhir nih ci Dew, poin kesetaraan, Menurut cici seberapa penting peran kesetaraan (menghargai satu sama lain) dalam berkomunikasi untuk memperlancar proses operasional perusahaan? Serta apakah cici sudah merasa dalam perusahaan ini saling menghargai satu sama lain?

Ibu Dewi : iya kalau soal untuk kesetaraan, oke kita disini kita pasti punya atasan disuatu perusahaan dimana kita bekerja kalau disitu kita harus menempatkan dirinya kita harus menghormati beliau tapi saat kita melihat yang mungkin para pekerjanya itu satu divisi sama kita, satu departemen kita harus melihat itu sebagai rekan kerja, jadi jangan sampai Oh mentang-mentang dia kerja bukan dibagian kantor, bukan dibagian internal didalam perusahaan, kita harus membedakan, karna dia pun termasuk ke dalam kelangsungan kelancaran operasional perusahaan, jadi kalau misalkan sebut saja misalkan driver atau OB, walaupun tidak ada mereka kitapun juga akan terhambat pekerjaan kita, seperti itu.

Peneliti : Oke baik, jadi semuanya di PT Catur Kimiatama Agung pun sudah, sudah kesetaraan itu sudah terlaksana sudah terbangun gitu ya.

Ibu Dewi : Iya

Peneliti : Nah ci Dew, dari lima poin tadi yang udah shelvih sebutkan tentang lima hal yang dapat mendukung komunikasi yaitu yang pertama ada keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan, nah kalau menurut ci dewi dalam berkomunikasi dari 5 hal yang ini nih yang paling mendukung atau berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan itu yang mana ci?

Ibu Dewi : hemm, sebenarnya lima-limanya itu semua berperan penting ya, karena semuanya itu mendukung dalam proses operasional perusahaan tapi kalau menurut cici pribadi itu,



sepertinya itu kita harus memiliki empati, karena dengan adanya empati kita tuh bisa menempatkan diri kita pada posisi seorang dan bisa merasakan serta bisa memahami apa yang sedang mereka rasakan atau mereka alami, bahkan bisa membantu orang tersebut gitu. Ya itu aja shelvih

Peneliti : Oke, jadi menurut cici yang paling mendukung empati ya

Ibu Dewi : Iya

Peneliti : Oke terimakasih ci Dew, nah selanjutnya kita masuk mengenai hambatan ci dalam berkomunikasi, khususnya dalam komunikasi interpersonal, nah yang pertama ini apa aja sih tantangan atau hambatan yang biasanya ci Dewi hadapi dilingkungan pekerjaan, khususnya di sistem kerja yang WFH-WFO ini nih ci?

Ibu Dewi : Jujur hambatan yang sering terjadi saat WFH-WFO adalah lupa hehehe lupa shelvih lupa. Seringnya lupa jadi mungkin ada beberapa, bukannya mungkin sih, malah agak lumayan ada miss nya gitu jadi kita harusnya meneruskan pesan tersebut kepada orang yang harus kita teruskan, tapi karna peristiwa kelupaan ini akhirnya ya blank hehehhe

Peneliti : Oke berarti dari diri sendiri kali ya ci ya hambatannya.

Ibu Dewi : Diri sendiri iya betul, kalau untuk rekan kerja sih sejauh ini ga ada ya, itu aja sih.

Peneliti : Oke baik, kita lanjut, nah ci Dew ini masih nyambung tentang hambatan, nah pernah ga sih ci terjadi konflik atau kesalahpahaman terhadap satu informasi, atau tentang apapun misalnya dalam menyampaikan pendapat terus ada salah paham kaya gitu, kalau ada boleh dikasih satu contohnya ci?

Peneliti : kalau soal untuk kesalahpahaman sih kalau untuk dalam menyampaikan pendapat atau kritik atau saran sepertinya sih engga, Cuma pernahnya itu justru karna ya yang tadi cici bilang karna hambatan dari diri sendiri yang kelupaan akhirnya terjadi masalah dalam komunikasi karna yang harusnya cici meneruskan pesan penting tersebut kepada orang yang diteruskan pesannya, tetapi karna cici kelupaan akhirnya jadi masalah gitu, contohnya kaya minggu lalu disaat memang bapak boss ini memberitahukan pas hari jumat sore itu udah di luar jam kerja ya, kebetulan pas

WFH dan cci ada mau pergi gitu ada urusan jadi cci cci tahu yang disampaikan pak boss ini itu cci inget, jadi hari senin itu ada pengiriman tetapi cici hanya lupa kelupaan menyampaikan bahwa pada hari senin itu ada kiriman untuke ke luar kota cci lupa menyampaikan kepada driver dan orang gudang, itu aja sih, jadi dengan adanya kelupaan yang cici alami yang ini jadi otomatis jadi ada miskomunikasinya juga sih ya, terus jadinya bagusya sih bapak ga begitu terlalu sampe marah-marah banget gitu, kaya gitu sih.

Peneliti : Oke berhubungan sama hambatan yang tadi soal kelupaan itu ya

Ibu Dewi : Betul betul

Peneliti : Kita lanjut ke selanjutnya ci Dew, nah ini menurut cici apakah latar belakang seperti usia, pendidikan, budaya dan jabatan itu tuh mempengaruhi komunikasi ditempat kerja?

Ibu Dewi : Sejujurnya ada mempengaruhi ya dari misalkan latar belakang usia atau jabatan pastinya itu ada, Cuma selama kita masih bisa mengatasi dan kita mempunyai visi misi yang sama dalam pekerjaan, harusnya sih itu ga membuat menjadi ribet ya, seperti itu.

Peneliti : Tidak yang menghambat sekali gitu ya ci, nah pertanyaan yang selanjutnya, ini bukan pertanyaan sih ci lebih ke saran menurut ci Dewi dari hambatan-hambatan yang ada tadi udah cici jelasin itu tuh biar hambatan tersebut tuh dapat dicari solusinya atau di perbaiki, agar komunikasi yang ada juga semakin lancar semakin lebih baik gitu ci.

Ibu Dewi : sebenarnya kalau misalkan dari tadi yang hambatan lebih ke personal sih, harusnya memang memperbaikinya ya jangan lupa aja, kalau bisa memang secepat mungkin, walaupun kadang pada saat kita di jalan, pada saat ternyata itu ada pesan entah itu dari rekan kerja dari atasan atau dari manapun tapi kondisi kitanya lagi di jalanan memang agak lumayan aga sulit ya, sebisa mungkin jangan sampai lupa, itu itu juga lagi cici terapkan sih,

Peneliti : Oke baik, berarti dari diri kita sendiri ya ci ya, yang harus inget

Ibu Dewi : iya betul

- Peneliti : Oke yang selanjutnya kita masuk ke pertanyaan penutup, nah yang pertama dari pola komunikasi yang sudah ada nih ci, tadi kan pola komunikasinya semua bagian tuh bisa langsung komunikasi ya ci antar bagian terus juga, ke pimpinan langsung bisa, menurut cici pola komunikasi ini sudah mendukung kelancaran kegiatan perusahaan ga ci?
- Ibu Dewi : Sudah menurut cici sudah mendukung.
- Peneliti : Baik, menurut cici apakah ada yang perlu ditingkatkan lagi atau cukup dipertahannya aja ci dari pola komunikasinya?
- Ibu Dewi : Kalau ditingkatkan sih sebetulnya harus ditingkatkan, hal ingetnya aja sih dalam menyampaikan pesan gitu, terkadang khususnya di whatsapp itu ada beberapa mungkin kadang kita suka miss ya. Kalau untuk hal lainnya sih udah cukup bagus menurut cici.
- Peneliti : Oke, jadi itu termasuk ke harapan cici untuk ditingkatkannya adalah mengenai soal ingat mengingatnya ya ci Dew
- Ibu Dewi : Iya khususnya juga bagi diri cici sendiri yang terkadang memang lupa juga gitu.
- Peneliti : Oke baik ci Dew, wawancara kita sudah selesai, terima kasih ci Dew atas waktu nya
- Ibu Dewi : Oke sama-sama ya, sukses buat skripsinya ya Shelvih
- Peneliti : Trimakasih ci Dew.



Informan 5

Nama Informan : Wahyu

Divisi : Admin Gudang

Lama Bekerja : 12 Tahun

Tanggal Wawancara : 27 Juni 2025

Lokasi : Kantor PT Catur Kimiatama Agung



Dialog

Peneliti : Siang pak Wahyu

Pak Wahyu : Iya siang Shelvih

Peneliti : Pak, saya izin mewawancarai bapak untuk penelitian skripsi saya ya pak, tentang pola komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. pak Wahyu ini sebagai admin di gudang PT Catur Kimiatama Agung ya pak?

Pak Wahyu : Iya shelvih

Peneliti : Baik pak, kita langsung mulai wawancaranya ya. Pertama bapak ketika berkomunikasi saat bekerja, dalam menyampaikan suatu pesan atau informasi biasanya pola nya bagaimana pak? Apakah ada strukturnya seperti mau

tanya sesuatu ke pimpinan harus melalui siapa dulu atau bapak bisa langsung ngomong ke pimpinan?

Pak Wahyu : Oh kalau saya biasa seringnya nerima pesan langsung dari boss tapi saya bisa juga sih langsung ngomong ke boss tentang suatu hal. Dan saya biasa juga koordinasi nya sering sama bagian admin, misal untuk atur pengiriman atau cek stok barang untuk laporan gitu sih.

Peneliti : Oh jadi bisa langsung kirim pesan antar bagian dan juga ke pimpinan ya pak

Pak Wahyu : Iyaa

Peneliti :Oke baik pak, nah saat ini kan sistem kerja nya WFH-WFO ya pak dari sejak pandemi? Dulu sebelum pandemi komunikasinya juga sama pak seperti itu?

Pak Wahyu : Iya shelvih

Peneliti : Oke pak selanjutnya ini ada beberapa pertanyaan dari lima poin efektivitas dalam berkomunikasi. Yang pertama ada keterbukaan pak, menurut bapak seberapa penting keterbukaan dalam mendukung kelancaran dan apakah dalam berkomunikasi di PT Catur ini bapak sudah merasa menyampaikan informasi dengan terbuka, dan juga bagian yang lain juga sudah terbuka juga dengan bapak?

Pak Wahyu : Oh iya penting menurut saya, saya dan admin misal saling info-info aja sih soal pekerjaan, biar ga ada miskom juga

Peneliti : Jadi sudah saling terbuka ya pak.

Pak Wahyu : Iya

Peneliti : Baik pertanyaan selanjutnya yang kedua ada poin empati nih pak, menurut bapak apakah penting juga empati dalam memperlancar dan meningkatkan efektivitas operasional perusahaan? dan apakah bapak sudah merasa di kantor ini saling menunjukkan rasa empati pak?

Pak Wahyu : Iya penting juga shelvih menurut saya, dengan saling memahami satu sama lain kita kerja jadi nyaman dan pekerjaanpun dapat berjalan dengan lancar gitu ya.

Peneliti : Baik pak, jadi dari saling mengerti satu sama lain bisa buat kita melakukan pekerjaan pun dengan nyaman ya.

Pak Wahyu : Iya betul

Peneliti : Baik pak, kita ke poin ketiga, disini ada dukungan pak, yaitu saling mendukung, menurut bapak bagaimana peran saling mendukung ini dalam meningkatkan kegiatan perusahaan? dan apakah bapak juga sudah merasa saling mendukung antar bagiannya dalam perusahaan ini pak?

Pak Wahyu : Ini juga sangat penting sih menurut saya, namanya kita kerja saling mendukung itu penting karna kita sama-sama kerja yang mana kita pasti mau yang terbaik untuk perusahaan tempat kita juga. Kalau ada yang salah kita sama-sama koreksi dan bantu gitu

Peneliti : Wah baik pak. Nah yang selanjutnya ini ada poin yang keempat poin sikap positif pak, menurut bapak komunikasi yang sudah berjalan saat ini diperusahaan ini apakah sudah berjalan dengan positif dan baik?

Pak Wahyu : sudah menurut saya shelvih

Peneliti : Oke baik pak, selanjutnya poin terakhir ada poin kesetaraan, menurut bapak apakah di perusahaan ini kesetaraan sudah terbangun pak? Kesetaraan itu seperti saling menghargai dan tidak membedakan pak

Pak Wahyu : hem iya saya rasa sih sudah cukup baik shelvih. meskipun dibagian yang berbeda-beda tapi sama-sama menghargai aja gitu.

Peneliti : Oke pak menurut bapak dari lima hal tadi mana sih yang paling penting dan dapat meningkatkan efektivitas kegiatan perusahaan?

Pak Wahyu : Kalau menurut saya keterbukaan dan empati.

Peneliti : Baik, boleh kasih penjelasan alasannya pak

Pak Wahyu : Iya dengan saling terbuka kaya yang tadi saya bilang, untuk menghindari miskom gitu karna kita jujur satu sama lain, dan juga saling mengerti keadaan dan posisi masing-masing, tidak langsung marah ketika ada hal yang salah sedikit.

Peneliti : Oh oke baik pak. Nah selanjutnya kita masuk ke pertanyaan mengenai hambatan ya pak. Apa sih hambatan atau tantangan yang bapak alami saat bekerja dalam



mengirim barang saat sistem kerja WFH-WFO gini khususnya pak?

Pak Wahyu : Hambatan ya, hambatan saat WFH-WFO gini sih paling sering kelupaan ya shelvih, sama kita ga bisa cek data saat kita di rumah. Kaya misal orang kantor tanya stok buat cek tapi saya kan di rumah, saya ga hapal jadi susah buat ceknya.

Peneliti : Oh iya ya pak. Baik pak apakah pernah ada konflik atau kesalahpahaman dari satu pesan yang pak Wahyu terima?

Pak Wahyu : hemm paling pernah salah paham karna terima pesan yang beda aja sih, kaya misal di A bilang apa, tpi si B beda lagi gitu, jadi kita bingung kan.

Peneliti : Oh karna terima pesan yang beda ya pak. Kemudian sejauh ini menurut bapak apakah penggunaan media seperti WA dalam berkomunikasi itu membantu atau menghambat pak?

Pak Wahyu : sangat membantu shelvih, semua serba mudah pake HP misalnya, bisa langsung komunikasi dimanapun.

Peneliti : Oke baik pak, nah pak ketidakterbukaan dapat menjadi hambatan dalam efektivitas operasional perusahaan nih, menurut bapak apakah penyebab utama seseorang ga mau terbuka gitu?

Pak Wahyu : menurut saya mungkin memang dari orangnya yang ga mau terbuka atau cerita shelvih atau mungkin dia ga enak juga

Peneliti : Oke baik pak, nah saran dari bapak mengenai hambatan-hambatan yang sudah tadi bapak jelaskan apa nih pak biar diperbaiki atau dicari solusinya pak?

Pak Wahyu : Sarannya ya, untuk segala hambatan yang ada di sampaikan dengan terbuka aja, sama pastiin lagi info yang kita terima biar ga miskom,

Peneliti : Baik pak, nah yang selanjutnya, menurut bapak pola komunikasi yang sudah ada di perusahaan ini sudah dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas kegiatan perusahaan belum pak?

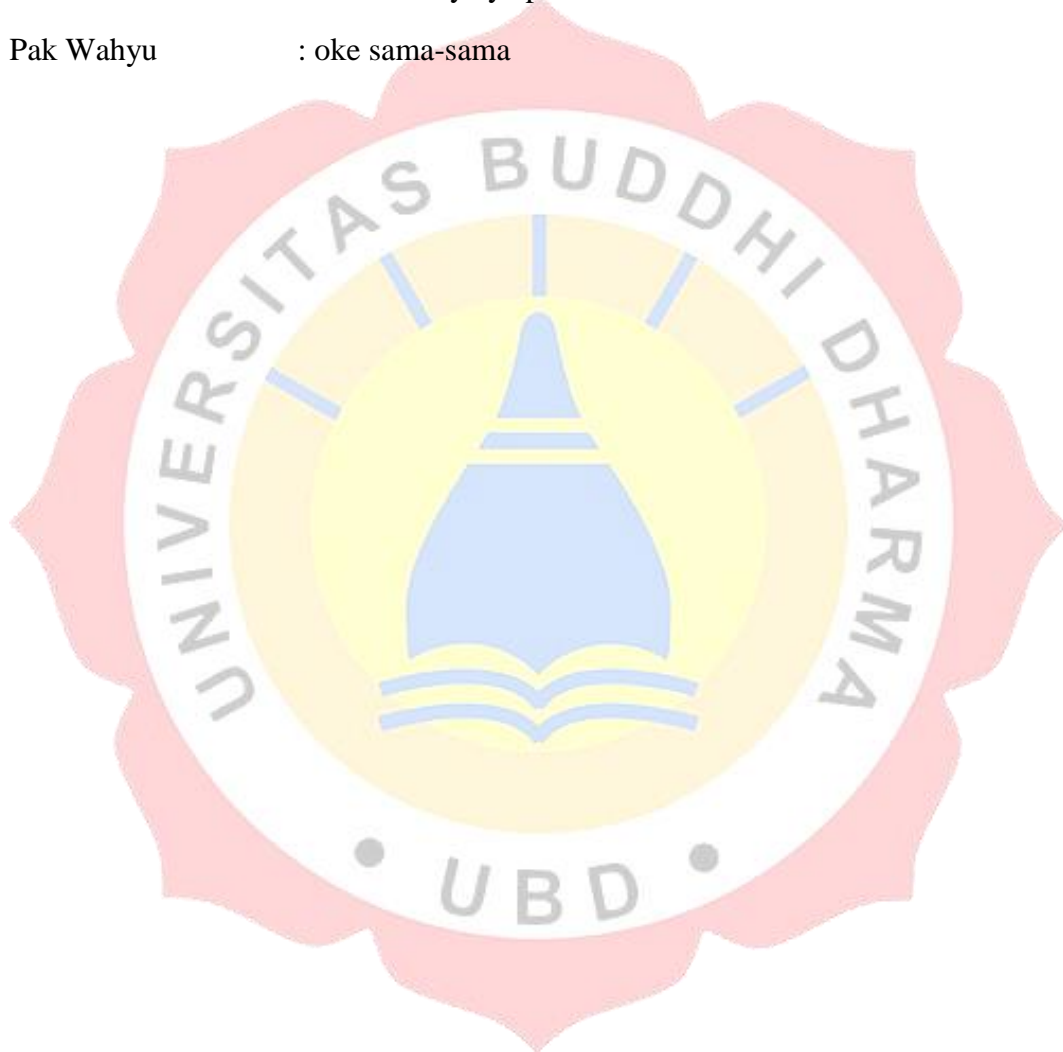
Pak Wahyu : Sudah shelvih, sudah cukup baik

Peneliti : Baik pak, lalu apa harapan atau masukan bapak terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini?

Pak Wahyu : Saya berharap semoga semua bisa dikomunikasiin dengan baik, dan hubungan antar karyawan juga dapat semakin baik shelvih.

Peneliti : Amin. Baik pak wawancara kita sudah selesai, terimakasih atas waktunya ya pak

Pak Wahyu : oke sama-sama



Informan 6

Nama Informan : Parlan

Divisi : Supir

Lama Bekerja : 10 Tahun

Tanggal Wawancara : 26 Juni 2025

Lokasi : Kantor PT Catur Kimiatama Agung



Dialog

Peneliti : Siang pak Parlan

Pak Parlan : Siang

Peneliti : Pak, saya izin mewawancarai bapak untuk penelitian skripsi saya ya pak, tentang pola komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. sebelumnya saya izin mengkonfirmasi kembali, bapak bekerja di PT Catur Kimiatama Agung sebagai pengirim barang ya pak?

Pak Parlan : Iya betul

Peneliti : Oke pak, pertanyaan pertama, bapak ketika berkomunikasi saat bekerja, dalam menyampaikan suatu pesan atau informasi biasanya pola nya bagaimana pak? Apakah ada

strukturnya misal bapak mau tanya sesuatu ke pimpinan harus melalui siapa dulu atau bapak bisa langsung ngomong ke pimpinan?

Pak Parlan : Oh tergantung sih, kadang ada info atau pesan yang melalui admin dulu gitu, kadang juga ada pesan yang bisa langsung ke pimpinan atau dari pimpinan.

Peneliti : Oh jadi bisa melalui satu bagian namun bisa juga langsung tergantung infonya ya pak.

Pak Parlan : Iya kaya misal info tentang tugas pengiriman barang itu kadang dari pimpinan ke admin, nah dari admin baru ke kita.

Peneliti : Oh oke baik pak, nah saat ini sistem kerja nya masih WFH-WFO ya pak dari sejak pandemi? Dulu sebelum pandemi komunikasinya juga sama pak seperti itu?

Pak Parlan : Iya sama

Peneliti : Oke baik, pak selanjutnya ini ada beberapa pertanyaan dari lima poin efektivitas dalam berkomunikasi. Yang pertama ada keterbukaan pak, menurut bapak seberapa penting keterbukaan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan dan apakah dalam berkomunikasi di PT Catur ini bapak sudah merasa menyampaikan informasi dengan terbuka, dan juga bagian yang lain juga sudah terbuka juga dengan bapak?

Pak Parlan : Ohiya menurut saya penting, karena keterbukaan kan kita saling jujur, kemudian dalam pekerjaan pun ketika saling terbuka pekerjaan dapat selesai dengan baik dan benar, sehingga tidak terjadi kesalahan dan kegiatan pekerjaan berjalan lancar. Saya rasa disini sih sudah cukup saling terbuka satu sama lain, Cuma terkadang ya ada saja yang terlewat atau ga tersampaikan gitu.

Peneliti : Oh oke baik pak, pertanyaan selanjutnya yang kedua ada poin empati nih pak, menurut bapak apakah penting juga empati dalam memperlancar dan meningkatkan efektivitas operasional perusahaan? dan apakah bapak sudah merasa di kantor ini saling menunjukkan rasa empati pak?

Pak Parlan : Iya penting menurut saya karna kita punya keadaan yang berbeda-beda, dan disini kita sudah saling memahami satu



sama lain dan saling bantu juga. Jadi kalau suasana diri baik karna saling mengerti, kita bekerja juga jadi enak gitu.

Peneliti : Baik pak, jadi dari saling mengerti satu sama lain bisa buat kita melakukan pekerjaan pun dengan nyaman ya.

Pak Parlan : Iya betul

Peneliti : Baik pak, kita ke poin ketiga, disini ada dukungan pak, yaitu saling mendukung, menurut bapak bagaimana peran saling mendukung ini dalam meningkatkan kegiatan perusahaan? dan apakah bapak juga sudah merasa saling mendukung antar bagiannya dalam perusahaan ini pak?

Pak Parlan : Ohiya ini juga sangat penting sih menurut saya, namanya bekerja dalam tim harus saling mendukung satu sama lain karna kita kan punya tujuan yang sama ya, kerja ditempat yang sama gitu. Disini kita sudah saling mendukung sih, melengkapi satu sama lain, kasih bantuan gitu.

Peneliti : Oke baik pak, penting ya

Pak Parlan : iya

Peneliti : nah yang selanjutnya ini ada poin yang keempat poin sikap positif pak, menurut bapak komunikasi yang sudah berjalan saat ini diperusahaan ini apakah sudah berjalan dengan positif dan baik?

Pak Parlan : sudah menurut saya, paling kaya ada perbedaan-perbedaan cara ngomong gitu yang kadang salah diartikan gitu.

Peneliti : Oh, tapi sudah berjalan baik ya pak komunikasi secara positif di sini

Pak Parlan : Iya sudah

Peneliti : Oke baik pak, selanjutnya poin terakhir ada poin kesetaraan, menurut bapak apakah di perusahaan ini kesetaraan sudah terbangun pak? Kesetaraan itu seperti saling menghargai dan tidak membedakan pak

Pak Parlan : Iya sudah sih ya, kita meskipun dibagian yang berbeda-beda tapi sama-sama menghargai lah, karna penting juga saling menghargai dalam melakukan pekerjaan agar ya itu kerja juga jadi enak kan

Peneliti : Oh baik pak, oke pak menurut bapak dari lima hal tadi mana sih yang paling penting dan dapat meningkatkan efektivitas kegiatan perusahaan?

Pak Parlan : hemm kalau menurut saya empati dan saling mendukung itu ya, karna itu menurut saya buat kita bekerja pun sama-sama nyaman sehingga kegiatan perusahaan juga dapat berjalan baik gitu.

Peneliti : Oke baik pak. Nah selanjutnya kita masuk ke pertanyaan mengenai hambatan ya pak. Apa sih hambatan atau tantangan yang bapak alami saat bekerja dalam mengirim barang saat sistem kerja WFH-WFO gini khususnya pak?

Pak Parlan : Ohiya kan sekarang WFH-WFO jadi karyawan masuk secara ganti-gantian, dan seringkali komunikasi melalu WA kan, terkadang hambatan yang saya alami itu saat komunikasi sama karyawan yang WFH terkadang kalau telp gitu sinyal suka ga bagus jadi ngomong juga ga kedengeran jelas, dan kalau di chat kadang Cuma salah arti pesan aja sih gitu, itu aja sih.

Peneliti : Oh hambatan komunikasi jarak jauh ya pak kaya dari jaringan internet dan perbedaan persepsi ya.

Pak Parlan : Iyaa gitu hehe

Peneliti : Nah soal salah arti pesan atau kesalahpahaman gitu bisa kasih satu contoh peristiwa yang pernah bapak alami pak

Pak Parlan : hemm apa ya, ohiya kaya waktu itu boss ada info tentang ambil barang tetapi tidak bilang bahwa barang itu akan dikirim langsung ke customer, jadi pada saat itu kita salah paham juga, ga nangkep maksudnya boss.

Peneliti : Oh gitu, baik pak. Lalu sejauh ini menurut bapak apakah penggunaan media seperi WA dalam berkomunikasi itu membantu atau menghambat pak?

Pak Parlan : sangat membantu sih

Peneliti : Oke baik pak, nah pak ketidakterbukaan dapat menjadi hambatan dalam efektivitas operasional perusahaan nih, menurut bapak apasih penyebab utama seseorang ga mau terbuka gitu?

Pak Parlan : Oh kalau menurut saya mungkin karena ga enak yang pertama, atau ada masalah pribadi sih.

Peneliti : Oke baik pak, nah saran dari bapak mengenai hambatan-hambatan yang sudah tadi bapak jelaskan apa nih pak biar diperbaiki atau dicari solusinya pak?

Pak Parlan : kalau dari saya dikomunikasiin secara jelas aja sih segala sesuatunya

Peneliti : Oh gitu aja ya pak?

Pak Parlan : Iya

Peneliti : Baik pak, nah yang selanjutnya, menurut bapak pola komunikasi yang sudah ada di perusahaan ini sudah dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas kegiatan perusahaan belum pak?

Pak Parlan : Sudah sudah, karena dengan gitu semua bisa langsung menyampaikan info, dan mempercepat pesan diterima sama orang yang dituju juga

Peneliti : Baik pak, lalu apa harapan atau masukan bapak terkait pola komunikasi yang sebaiknya diterapkan di perusahaan ini?

Pak Parlan : Iya saya sih berharap semoga semua bisa dikomunikasiin dengan baik-baik sih, semoga juga segala sesuatu lancar untuk perusahaan gitu

Peneliti : Amin. Baik pak wawancara kita sudah selesai, terimakasih atas waktunya ya pak

Pak Parlan : oke sama-sama