



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT CATUR
KIMIATAMA AGUNG TANGERANG DALAM
MEMPERTAHANKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL
PERUSAHAAN**



SKRIPSI

**SHELVIH ANASTASYA
20210400040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2025**



**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT CATUR
KIMIATAMA AGUNG TANGERANG DALAM
MEMPERTAHANKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL
PERUSAHAAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

**SHELVIH ANASTASYA
20210400040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2025**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama
Agung Tangerang Dalam Mempertahankan Efektivitas
Operasional Perusahaan

Nama : Shelvih Anastasya


NIM : 20210400040

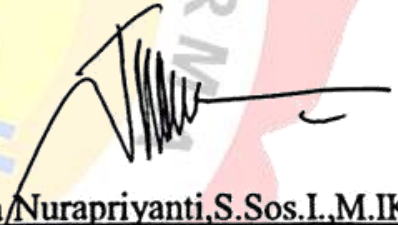
Fakultas : Fakultas Sosial dan Humaniora

Skripsi ini disetujui pada tanggal 04 Juli 2025

Disetujui,
Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Dr. Serius Zebua, S.Pd., M.Pd., CPS., CCLS
NUPTK. 6150771672130363


Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom
NIDN. 0310048205



SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom

Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa:

Nama : Shelvih Anastasya

Nim : 20210400040

Fakultas : Fakultas Sosial dan Humaniora

Program Studi : Program Studi Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama
Agung Tangerang Dalam Mempertahankan Efektivitas
Operasional Perusahaan

Dinyatakan layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 04 Juli 2025

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom
NIDN. 0310048205

Dr. Serious Zebua, S.Pd., M.Pd., CPS., CCLS
NUPTK. 6150771672130363



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shelvih Anastasya

NIM : 20210400040

Fakultas : Fakultas Sosial Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama
Agung Tangerang Dalam Mempertahankan Efektivitas
Operasional Perusahaan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar strata satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma.

Dewan Penguji

1. Ketua Penguji : **Tia Nuraprianti, S.Sos.I., M.IKom**
NIDN. 0310048205

2. Penguji I : **Riris Mutiara Paulina Simamora S.Pd., M.Hum**
NIDN. 0427068703

3. Penguji II : **Adrallisman, S.S., H.Hum**
NIDN. 0427117501

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Dr. Sonya Ayu Kumala, S.Hum., M.Hum
NIDN. 0418128601



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir dalam bentuk skripsi berjudul **“Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Tangerang Dalam Mempertahankan Efektivitas Operasional Perusahaan”** merupakan asli karya saya sendiri;
2. Karya tulis ini murni ide, rumusan, dan penelitian saya pribadi, dengan tidak diperbantukan oleh pihak lainnya, kecuali oleh pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini, tidak ada karya ataupun opini yang sudah dituliskan atau disebarakan kepada orang lain, kecuali dengan jelas saya cantumkan sebagai referensi penulisan skripsi ini melalui pencantuman penulisnya dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan jika ada hal yang menyimpang di dalamnya, saya bersedia mendapat konsekuensi akademik berupa dicabutnya gelar yang sudah saya peroleh melalui karya tulis ini serta konsekuensi lain sebagaimana norma dan ketentuan hukum yang ada.

Tangerang, 04 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Shelvih Anastasya

NIM : 20210400040

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya naikkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kemurahan dan anugerah-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal PT Catur Kimiatama Agung Tangerang Dalam Mempertahankan Efektivitas Operasional Perusahaan”.

Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pola komunikasi interpersonal PT Catur Kimiatama Agung dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Dan untuk mengidentifikasi apa saja hambatan yang dialami PT Catur Kimiatama Agung dalam menerapkan pola komunikasi interpersonal untuk meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Dr. Sonya Ayu Kumala, S.Hum., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma.
3. Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma.
4. Dr. Serius Zebua, S.Pd., M.Pd., CPS., CCLS selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, perhatian serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma yang tidak dapat disebutkan satu per satu, karena telah memberikan pengetahuan, petunjuk dan ilmu kepada penulis dalam masa studi selama 4 tahun ini.
6. Shenny Ayunuri Beata, S.S., M.M., M.Hum, selaku Ka. Tata Usaha Fakultas Sosial dan Humaniora.

7. Seluruh Staf Fakultas Sosial dan Humaniora yang telah membantu dalam kelancaran administrasi.
8. Kedua orang tua penulis, yang senantiasa ada untuk memberikan doa, dukungan, dan semangat selama perjalanan studi hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Shelvani Anastasya adik terkasih yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Marcellino Yanaz orang terkasih yang selalu ada, menjadi tempat berbagi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Pimpinan dan seluruh staff PT Catur Kimiatama Agung yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Meliyana Cannilia, Cicillia Benedecta, Arya Ananda, dan seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi tahun 2021 yang telah memberikan bantuan baik dalam bentuk moril maupun materil selama masa studi dan proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman Youth & Teen's GSJA City Blessing yang telah turut mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi ilmiah khususnya bagi mahasiswa/i Program Studi Ilmu Komunikasi.

Tangerang, 04 Juli 2025

Penulis

Shelvih Anastasya

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk saling memahami, membangun hubungan, serta mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan PT Catur Kimiatama Agung Tangerang dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara mendalam terhadap pimpinan dan karyawan dari berbagai bagian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal dibangun melalui lima indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima strategi ini terbukti mendukung kelancaran koordinasi kerja, memperkuat hubungan antar karyawan, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis. Hambatan yang ditemukan antara lain miskomunikasi dalam sistem kerja *hybrid*, keterlambatan penyampaian pesan, kendala teknis, serta perbedaan persepsi instruksi. Secara keseluruhan, strategi komunikasi interpersonal di PT Catur Kimiatama Agung telah berjalan efektif dan berkontribusi dalam menjaga keberlangsungan operasional perusahaan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Efektivitas, Operasional, Keterbukaan



ABSTRACT

Interpersonal communication is a process of exchanging messages between two or more individuals with the aim of mutual understanding, building relationships, and achieving specific goals. This study aims to analyze the interpersonal communication strategies implemented by PT Catur Kimiatama Agung Tangerang in maintaining the company's operational effectiveness. The research employed a qualitative method with a descriptive approach through in-depth interviews with leaders and employees from various divisions. The findings reveal that interpersonal communication strategies are built upon five main indicators: openness, empathy, support, positive attitudes, and equality. These strategies have proven to facilitate smooth work coordination, strengthen employee relationships, and create a harmonious work environment. The study also identified several obstacles, including miscommunication in the hybrid work system, delays in message delivery, technical issues, and differences in the interpretation of instructions. Overall, the interpersonal communication strategies at PT Catur Kimiatama Agung have been effective and contributed to sustaining the company's operational continuity.

Keywords: Communication Strategy, Interpersonal Communication, Effectiveness, Operations, Openness

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Kerangka Konseptual	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	15
2.1.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi Interpersonal	17
2.2.2 Strategi	28
2.2.3 Efektivitas	29
2.2.4 Manajemen Operasional.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Sumber Data	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Teknik Analisis Data	40
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
4.1.1 Profile Perusahaan	42
4.1.2 Visi & Misi Perusahaan.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.3 Pembahasan	65
4.3.1 Strategi Komunikasi Interpersonal	65
4.3.2 Hambatan Komunikasi	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
5.2.1 Saran Teoritis	83
5.2.2 Saran Praktis	83
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penerapan Bekerja dari Rumah (WFH)	6
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual	10
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Catur Kimiatama Agung	45



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Hasil Penelitian	63
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan aktivitas yang tidak lepas dalam kehidupan manusia setiap harinya untuk mencapai suatu tujuan individu maupun tujuan bersama. Kegiatan komunikasi manusia pada umumnya meliputi berbicara, mendengarkan, membaca dan menulis. Secara umum komunikasi bertujuan untuk menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi. Proses komunikasi mencakup tentang bagaimana informasi disampaikan, seperti siapa yang mengirimkan pesan, apa isi pesan tersebut, dalam bentuk atau melalui media apa pesan disampaikan, siapa yang menerima pesan, dan efek atau respon apa yang dihasilkan dari pesan tersebut. Dalam karya Harold Lasswell yang berjudul *The Structure and Function of Communication in Society* Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: “*Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect*” atau “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya” (Effendy Uchjana, 2005, p. 10). Melalui komunikasi antar individu ataupun kelompok dapat saling bertukar informasi, gagasan, ide dan lain sebagainya yang dapat disampaikan dalam bentuk verbal maupun nonverbal.

Dalam konteks komunikasi terdapat beragam padanan yang digunakan oleh para ahli, seperti bidang komunikasi, jenis komunikasi, bentuk komunikasi, atau aspek komunikasi. Meskipun berbeda penyebutan, makna yang dimaksud tetap sama. Dalam pembahasan ini, konteks komunikasi merujuk pada perbedaan realitas komunikasi yang ditinjau dari anggota komunikasi, isi pesan, wilayah, media yang digunakan, serta aspek lainnya. Adapun bentuk-bentuk konteks komunikasi yang dibahas meliputi komunikasi intrapersonal, komunikasi

interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa (Kadri, 2022, p. 210).

Secara umum, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi diartikan sebagai proses pertukaran pesan yang terjadi antara dua orang. Biasanya komunikasi ini berlangsung tatap muka, yaitu ketika kedua pihak berada di tempat dan waktu yang sama. Namun, sebagian kalangan memberikan definisi yang lebih luas, yaitu tidak mensyaratkan kehadiran fisik di lokasi yang sama. Interaksi melalui media seperti telepon atau ponsel tetap dianggap sebagai bentuk komunikasi interpersonal, selama memenuhi syarat dasar adanya dua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (Kadri, 2022, p. 214).

Komunikasi interpersonal menghubungkan antar individu dalam suatu organisasi, untuk saling bertukar informasi, ide, dan nilai-nilai. Menurut Manning (2020), komunikasi interpersonal melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih, biasanya dengan koneksi langsung dan hubungan yang direncanakan. Menurut (Mulyana, 2010) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal menurut DeVito secara teoritis mempelajari tentang apa itu efektivitas komunikasi antarpribadi, apa yang menyatukan dan memisahkan antar pribadi, bagaimana memperbaiki dan mengembangkan hubungan. Sementara dalam keterampilan, menyangkut tentang meningkatkan efektivitas antarpribadi, memelihara hubungan dan mengurangi konflik antarpribadi (Putriana & Dkk, 2021, p. 37).

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempererat hubungan antar individu di dalam organisasi, yang mana dari hal ini koordinasi dapat berlangsung dengan baik, dan mempercepat pengambilan keputusan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, menghambat produktivitas, dan mengurangi efektivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu komunikasi dapat mempengaruhi efektivitas operasional sebuah perusahaan, bagaimana pesan dapat

tersampaikan dan diterima dengan makna yang sama antar individu dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai efektivitas operasional yang optimal. Dalam sebuah perusahaan komunikasi interpersonal terjadi misalnya antara pimpinan dan staf yang saling bertukar informasi, pemahaman, pendapat, perasaan, serta ide yang berkaitan dengan semua permasalahan yang terjadi baik di lingkungan kerja maupun diluar dari lingkungan kerja.

Komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam operasional sebuah perusahaan. Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan bentuk komunikasi manusia (*human communication*) yang khas dan bersifat "trans-aksional" yang melibatkan pengaruh timbal balik (feedback) dan bertujuan untuk mengelola hubungan satu sama lain. Melalui komunikasi interpersonal, interaksi komunikasi dapat dibangun guna menjalin hubungan yang sehat. (Suwatno & Nerissa Arviana, 2023: 2).

Joseph A. Devito mengemukakan teori *Self Disclosure* yang menjelaskan tentang 5 efektivitas dalam berkomunikasi, 5 kualitas sikap komunikasi interpersonal ini dapat mendukung komunikasi interpersonal antara pihak-pihak dalam organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Pertama adalah keterbukaan (*openness*), kedua yaitu empati (*emphaty*), ketiga yaitu mendukung (*supportiveness*), keempat yaitu sikap positif (*positiveness*), dan kelima yaitu kesetaraan (*equality*). (Balqis, 2023, p. 32).

Kelancaran atau efektivitas operasional perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan bersama. Operasional perusahaan adalah serangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk menjalankan bisnisnya secara keseluruhan. Kegiatan operasional perusahaan dapat meliputi produksi, penjualan, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia.

Dalam sebuah perusahaan komunikasi interpersonal berfungsi sebagai elemen yang strategis dalam membentuk hubungan dan mempertahankan hubungan kerja yang kuat diantara bagian-bagian yang

ada di dalam perusahaan. Operasional perusahaan yang efektif dapat memperlancar efektivitas dan efisiensi produktivitas perusahaan. Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, dan adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*-nya. Kegiatan operasional sebuah perusahaan memerlukan komunikasi yang jelas dan baik untuk kelancaran kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam analisis jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Wulan & Cahya, 2024) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional di Pegadaian” ditemukan temuan utama dari penelitian ini yaitu, keterampilan komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional. Karyawan yang berkomunikasi dengan jelas dan efisien cenderung lebih mampu dalam memahami kebutuhan nasabah atau *audiens* dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Kemudian berdasarkan hasil penelitian jurnal yang ditulis oleh (Wijaya et al., 2024) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tunas Toyota Cabang Bekasi” membuktikan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja karyawan pada Tunas Toyota cabang Bekasi. Ketika kinerja antar karyawan positif meningkat, maka hal tersebut dapat mendukung dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.

Pandemi Covid-19 yang telah melanda Indonesia sebelumnya memberikan dampak pada beberapa aspek kehidupan masyarakat. Selain berdampak bagi ekonomi negara dan kondisi pasar bisnis, pandemi Covid-19 juga berdampak pada kelancaran produktivitas perusahaan. Fenomena pandemi memunculkan sebuah budaya kerja baru yaitu *hybrid working*

yang menuntut persiapan dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. Dalam hal ini peran teknologi yang semakin berkembang dan semakin krusial bagi masyarakat dalam produktivitasnya. Penerapan *hybrid working* memberikan efek pada semua level dalam dunia bisnis seperti pengelolaan pekerjaan, aktivitas, proses manajemen, dan penguasaan teknologi. Namun dalam model kerja *hybrid* tidak hanya teknologi yang berperan, melainkan kombinasi antara kompetensi tenaga manusia dengan teknologi menjadi yang utama (Ibadhi & Tambunan, 2022, p. 82). Para pengusaha harus peka dan menyadari perkembangan dan kondisi yang ada saat ini agar eksistensi perusahaan tetap terjaga aktif dan baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan mengikuti perkembangan dalam ruang bisnis, perusahaan harus memiliki sifat fleksibel dan dapat menyesuaikan pada perkembangan atau perubahan yang ada. Dampak negatif lainnya dari pandemi ini juga banyak perusahaan yang tidak dapat mempertahankan eksistensinya. PT Catur Kimiatama Agung merupakan salah satu perusahaan yang tetap bertahan melewati pandemi Covid-19 dan beroperasi sampai saat ini. PT Catur Kimiatama Agung merupakan sebuah perusahaan distributor yang fokus pada penyediaan bahan baku pewarna dan bahan pembantu untuk industri cat, percetakan, plastik dan lainnya. PT Catur Kimiatama Agung berdiri sejak tahun 2007 yang beralamat di Jl. Kelapa Gading Selatan, Blok AH 10 No. 33 Gading Serpong, Pakulonan Barat, Kelapa Dua - Tangerang 15811. Kemudian gudang PT Catur Kimiatama Agung berada pada Kompleks Pergudangan Bandara Mas Tangerang dan terdapat juga di Surabaya.

Sebelum diberlakukannya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintah saat Pandemi, PT Catur Kimiatama Agung beroperasi normal dengan seluruh karyawannya bekerja secara langsung dari kantor setiap harinya. Namun saat PPKM mulai diberlakukan di Indonesia PT Catur Kimiatama Agung turut mentaati himbauan pemerintah dengan menerapkan cara bekerja WFH (*Work From Home*) & WFO (*Work Form Office*). WFH (*Work From Home*) artinya

karyawan melaksanakan pekerjaannya dari rumah sendiri. *Work From Home* (WFH) merupakan istilah untuk kerja jarak jauh (*remote work*), atau lebih tepatnya bekerja dari rumah. Saat WFH para pekerja tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengerjakan pekerjaannya dan berkomunikasi dengan rekan kerjanya (Ramdayani et al., 2022). Sedangkan *Work Form Office* (WFO) artinya pekerja bekerja langsung di kantor seperti pada umumnya. Para karyawan bekerja di kantor secara bergantian, sehingga operasional pekerjaan di kantor hanya dikerjakan oleh beberapa orang saja untuk mengurangi aktivitas banyak orang dalam kantor pada masa PPKM tersebut. Berdasarkan hasil survei Jobstreet pada tahun 2020 yang dikutip oleh Katadata, menunjukkan bahwa 46% pekerja di Indonesia telah diwajibkan bekerja dari rumah (*work from home*/WFH) akibat pandemi virus corona Covid-19.



Gambar 1. 1 Tingkat Penerapan Bekerja dari Rumah (WFH)

Sumber : Badan Pusat Statistik RI

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) RI atas survei sosial demografi dampak COVID-19 bekerja dari rumah menunjukkan bahwa 39,09% sejumlah pekerja menerapkan WFH dan selalu bekerja dari rumah sejak ditetapkan. Sedangkan sebanyak 34,76% pekerja lainnya menerapkan WFH namun masih terdapat jadwal untuk masuk kantor.

Cara bekerja WFH & WFO masih diterapkan oleh PT Catur Kimiatama Agung sampai saat ini. Hal ini menjadi sebuah tantangan yang mempengaruhi efektivitas operasional perusahaan dan juga mempengaruhi

komunikasi internal antar pihak dalam PT Catur Kimiatama Agung. Menurut Katadata penerapan kerja jarak jauh selama pandemi mengubah persepsi banyak orang terutama dalam hal efektivitasnya.

Pada saat PT Catur Kimiatama Agung beroperasi dengan *full* karyawannya dari kantor, setiap bagian atau karyawannya dapat saling mengkoordinir dan berkomunikasi secara tatap muka langsung. Namun saat PPKM berlangsung dan diterapkannya cara bekerja WFH (*Work From Home*) & WFO (*Work Form Office*) komunikasi antar pihak dalam PT Catur Kimiatama Agung lebih sering dilakukan dengan mengandalkan teknologi komunikasi yang tersedia seperti media sosial *WhatsApp* dan *e-mail*. Dampak yang cukup signifikan dari pandemi ini adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pandemi covid-19 mendorong semua orang untuk tidak lagi beraktivitas secara konvensional. Pembatasan pertemuan, pembatasan aktivitas berkerumun menjadi pemicu perlu adanya inovasi dengan pemanfaatan teknologi (e-Parlemen DPRD Daerah Istimewa Yogyakarta, 2021). Sehingga mereka menyampaikan pesan dan memahami informasi yang diberikan hanya sebatas melalui media digital seperti *handphone*. Pertama kali menerapkan sistem kerja WFH & WFO tantangan utama ialah menyamakan makna pesan yang disampaikan dan diterima melalui *text chat* atau telpon saja untuk berkoordinasi. Dalam hal ini memungkinkan adanya kesalahpahaman karena persepsi yang berbeda antar karyawan.

Perubahan cara bekerja yang terjadi menuntut PT Catur Kimiatama Agung untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif antar bagian didalamnya, mulai dari pemimpin hingga bagian-bagian di bawahnya. Komunikasi yang efektif berperan dalam memelihara dan memperkuat hubungan kerja yang baik, sehingga dari hubungan kerja yang baik serta kuat dapat memperlancar koordinasi dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu penelitian ini akan berfokus pada strategi komunikasi interpersonal PT Catur Kimiatama Agung untuk mempertahankan efektivitas operasional perusahaan berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi interpersonal dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan pada PT Catur Kimiatama Agung. Serta mengidentifikasi apa saja hambatan komunikasi yang dialami oleh PT Catur Kimiatama Agung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen PT Catur Kimiatama Agung serta menjadi referensi bagi organisasi lain dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal di lingkungan kerja mereka untuk mencapai operasional yang efektif dan tercapainya tujuan bersama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam PT Catur Kimiatama Agung untuk mempertahankan efektivitas operasional perusahaan?
2. Apa saja hambatan komunikasi yang dihadapi di lingkungan kerja PT Catur Kimiatama Agung untuk mempertahankan efektivitas operasional perusahaan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah tujuan dari penelitian ini, yaitu:

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.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya terkait tentang studi komunikasi interpersonal yang mendukung dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai referensi bagi pembaca atau peneliti-peneliti selanjutnya yang membutuhkan informasi terkait komunikasi interpersonal dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaan.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan-perusahaan dalam mempertahankan efektivitas operasional perusahaannya, khususnya pada PT Catur Kimiatama Agung.

1.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan struktur teoritis konseptual yang digunakan dalam mengorganisir pemahaman terhadap suatu fenomena atau topik dalam penelitian. Kerangka konseptual membantu untuk menghubungkan konsep-konsep utama yang akan diteliti dalam penelitian. Berikut ini merupakan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :

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



Tujuan Penelitian :

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



Perubahan cara bekerja internal PT Catur Kimiatama Agung menjadi *hybrid*. Komunikasi Interpersonal berperan dalam efektivitas operasional perusahaan. Menjaga eksistensi perusahaan.



TEORI

1. Komunikasi Interpersonal
2. Strategi
3. Efektivitas
4. Manajemen Operasional



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

Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian ini, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang penulis bahas dalam penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu yang penulis jadikan acuan membahas terkait komunikasi yang berperan dalam meningkatkan efektivitas sebuah perusahaan dengan ruang lingkup dan objek penelitian yang berbeda.

1. Jurnal (Wulan & Cahya, 2024)

Jurnal yang ditulis oleh (Wulan & Cahya, 2024) berjudul “Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Di Pegadaian”. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap efektivitas operasional di Pegadaian. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami kompetensi karyawan dalam meningkatkan efektivitas operasional di Pegadaian. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi. Salah satu temuan utama yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini ialah pentingnya keterampilan komunikasi dalam bekerja, dalam hal ini keterampilan komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam meningkatkan efektivitas operasional karyawan yang dapat berkomunikasi dengan jelas dan efisien cenderung lebih mampu dalam memahami kebutuhan nasabah dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas operasional di Pegadaian Bekasi Utama. Komunikasi yang efektif

mendorong komunikasi yang terbuka dan jelas antara manajemen dan karyawan yang bekerja didalamnya sehingga dapat membantu dalam memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan prosedur perusahaan.

2. Jurnal (Anisti et al., 2024)

Jurnal yang ditulis oleh (Anisti et al., 2024) dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Adyawinsa Telecommunications & Electrical”. Jurnal ini memiliki tujuan untuk menjelaskan dan menganalisis strategi komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan di PT. Adyawinsa Telecommunications & Electrical, khususnya di Divisi Constructions, dalam rangka meningkatkan kinerja, motivasi, dan keterlibatan karyawan setelah terjadinya perubahan kepemimpinan. Dalam penelitiannya jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi internal perusahaan untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi interpersonal dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian dalam jurnal ini ialah Komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan bawahan berdampak positif pada produktivitas, kualitas kerja, kolaborasi tim, motivasi, dan keterlibatan karyawan. Strategi yang digunakan meliputi keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan. Dan terdapat hambatan komunikasi yang terjadi akibat kurangnya keterbukaan dari sebagian staf dan penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami.

3. Jurnal (Wijaya et al., 2024)

Jurnal penelitian yang ditulis oleh (Wijaya et al., 2024) berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tunas Toyota Cabang Bekasi”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Kemudian meneliti dampak disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Serta mengidentifikasi pengaruh simultan antara

komunikasi interpersonal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun disiplin kerja memiliki dampak yang negatif terhadap kinerja. Secara keseluruhan, baik komunikasi interpersonal maupun disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Tunas Toyota Cabang Bekasi, namun hasil menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan performa kerja.

4. Jurnal (Sundari et al., 2024)

Jurnal yang ditulis oleh (Sundari et al., 2024) dengan judul “Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja”. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan harmoni di tempat kerja, serta bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerjasama, mengurangi konflik, dan mendorong produktivitas. Jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (*library research*). Data dikumpulkan dari berbagai literatur, teori, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan komunikasi interpersonal di tempat kerja, termasuk faktor-faktor yang memengaruhi, peran dalam menyelesaikan konflik, dan implikasinya pada kinerja organisasi. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memperkuat hubungan antar karyawan dan antara karyawan dengan manajemen, mengurangi miskomunikasi, dan meningkatkan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Faktor kunci pendukung harmoni kerja adalah kepercayaan, empati, keterbukaan, transparansi, dan dukungan sosial. Komunikasi interpersonal yang berjalan baik membantu mengurangi konflik, meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan loyalitas karyawan. Dan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal berdampak langsung pada produktivitas tim, efektivitas kolaborasi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan inovasi. Organisasi yang membangun budaya

komunikasi terbuka dan menyediakan pelatihan keterampilan interpersonal lebih mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, kolaboratif, dan produktif.

5. Skripsi (Balqis, 2023)

Skripsi yang ditulis oleh (Balqis, 2023) dengan judul “Pola Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Staf Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Subbagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf dalam upaya meningkatkan kinerja pada subbagian umum dan kepegawaian. Dan mengidentifikasi serta menganalisis hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan dan staf dalam meningkatkan kinerja. Sebagai dasar teoritis, penelitian ini mengacu pada beberapa teori, yaitu pertama, teori Komunikasi Interpersonal, menjelaskan pentingnya komunikasi yang efektif di antara individu dalam lingkungan organisasi. Kedua, teori *Self Disclosure*, menguraikan efektivitas komunikasi interpersonal melalui unsur keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Ketiga, teori Pertukaran Sosial, menganalisis hubungan interpersonal berdasarkan keuntungan dan pengorbanan yang dialami oleh individu. Keempat, teori Kinerja Organisasi, menggambarkan berbagai faktor yang memengaruhi kinerja individu, termasuk peran komunikasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, menggunakan teknik observasi non-partisipan, wawancara mendalam, dan studi pustaka sebagai metode pengumpulan data.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat dua pola komunikasi interpersonal yang diterapkan, yaitu Pola kesetaraan (*Equality Pattern*): semua individu memiliki hak yang sama dalam menyampaikan pendapat. Pola pemisah seimbang (*Balanced Split Pattern*): pimpinan dan staf memiliki peran berbeda tetapi saling melengkapi sesuai dengan bidang masing-masing. Adapun hambatan komunikasi interpersonal yang ditemukan meliputi hambatan fisik (*Physical Noise*): Gangguan dari

lingkungan eksternal yang memengaruhi proses komunikasi. Dan hambatan fisiologis (*Physiological Noise*): Kendala yang berasal dari kondisi individu, seperti usia atau masalah kesehatan yang dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi.

2.1.1 Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

Relevansi penelitian **pertama** dengan penelitian ini terletak pada tujuan penelitian yaitu untuk meningkatkan efektivitas operasional dalam sebuah perusahaan. Penelitian pertama dengan penelitian yang dilakukan penulis sekarang sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif dalam proses penelitian.

Relevansi penelitian **kedua** dengan penelitian yang dilakukan penulis sekarang terletak pada tujuan yang sama-sama membahas tentang strategi komunikasi interpersonal dalam sebuah perusahaan. Penelitian kedua dan penelitian penulis sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dalam proses penelitian.

Relevansi penelitian **ketiga** dengan penelitian ini terletak pada dasar teori yang digunakan serta tujuan penelitian yaitu komunikasi interpersonal yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan efektivitas operasional perusahaan.

Relevansi penelitian **keempat** dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Penelitian keempat dan penelitian penulis sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dalam proses penelitian.

Relevansi penelitian **kelima** dengan penelitian yang dilakukan penulis sekarang terletak pada teori yang digunakan ialah pola komunikasi interpersonal yang terjalin antar bagian dalam sebuah perusahaan sebagai hal yang mempengaruhi dalam peningkatan kinerja yang berkaitan dengan efektivitas operasional perusahaan. Kemudian menggunakan metode

penelitian yang sama yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dalam proses penelitian.

2.1.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Perbedaan antara penelitian **pertama** dengan penelitian ini terletak pada fokus utama yang diteliti, penelitian pertama berfokus menganalisis kompetensi karyawan dalam meningkatkan efektivitas operasional di pegadaian. Sedangkan penelitian ini berfokus menganalisis bagaimana pola komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas operasional pada PT Catur Kimiatama Agung.

Perbedaan antara penelitian **kedua** dengan penelitian ini ialah penelitian kedua berfokus pada strategi komunikasi interpersonal antar pimpinan dengan bawahan PT Adyawinsa Telecommunications & Electrical yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja, motivasi, dan keterlibatan karyawan. Sedangkan dalam penelitian penulis, strategi komunikasi interpersonal ditujukan untuk mempertahankan efektivitas operasional perusahaan pada PT Catur Kimiatama Agung.

Perbedaan antara penelitian **ketiga** dengan penelitian ini terletak pada fokus objek yang dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal, peneliti ketiga berfokus pada kinerja karyawan Tunas Toyota Cabang Bekasi yang dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal dan disiplin kerja. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus tentang bagaimana penerapan komunikasi interpersonal mempengaruhi efektivitas operasional PT Catur Kimiatama Agung. Penelitian ketiga menggunakan metode kuantitatif atau statistik, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Perbedaan antara penelitian **keempat** dengan penelitian ini ialah penelitian keempat berfokus pada peran komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni dan produktivitas pada tempat kerja. Sedangkan penelitian penulis berfokus dalam mempertahankan operasional perusahaan PT Catur Kimiatama Agung.

Perbedaan antara penelitian **kelima** dengan penelitian ini terletak pada tujuan objek penelitian, penelitian kelima tertuju pada pimpinan dan staf dalam meningkatkan kinerja pada Subbagian umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar. Sedangkan penelitian ini tertuju pada operasional dalam PT Catur Kimiatama Agung.

2.2 Kerangka Teoritis

2.2.1 Komunikasi Interpersonal

(Purba et al., 2020) dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar mendefinisikan Komunikasi interpersonal sebagai sebuah proses komunikasi secara tatap muka langsung dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi. Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara individu secara tatap muka, masing-masing individu yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling memengaruhi persepsi lawan komunikasinya.

Menurut Wiryanto komunikasi antarpribadi atau interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Menurut DeVito, komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang berlangsung antara dua individu yang memiliki hubungan yang teridentifikasi dengan jelas dan saling terhubung melalui berbagai cara. Contohnya, komunikasi antara seorang ibu dan anaknya, antara dokter dan pasien, atau antara dua orang dalam sesi wawancara. Sementara itu, Deddy Mulyana menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah interaksi langsung secara tatap muka antara individu, di mana setiap pihak dapat secara langsung mengamati dan merespons reaksi lawan bicaranya, baik melalui kata-kata (verbal) maupun gerak tubuh dan ekspresi (nonverbal) (Purba et al., 2020). John Steward dan Gary D'Angelo menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berfokus pada kualitas hubungan komunikasi yang terbentuk antar individu. Interaksi terjadi antar pribadi yang dianggap unik, memiliki kemampuan untuk memilih, merasakan, memberi makna, serta merefleksikan diri, bukan sekadar dipandang sebagai objek atau

benda. Dalam proses komunikasi, seseorang dapat mengambil peran baik sebagai penyampai pesan (komunikator) maupun sebagai penerima pesan (komunikan).

Komunikasi interpersonal bersifat berorientasi pada tindakan (*action oriented*), yaitu sebuah aktivitas yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Terdapat berbagai tujuan dari komunikasi interpersonal, di antaranya sebagai berikut (Purba et al., 2020) :

1. Menunjukkan kepedulian terhadap orang lain.
2. Mengenal dan memahami diri sendiri.
3. Menjalin pemahaman terhadap lingkungan sekitar.
4. Membangun serta menjaga hubungan yang baik dan harmonis.
5. Mempengaruhi pandangan dan perilaku orang lain.
6. Mendapatkan hiburan atau sekadar mengisi waktu luang.
7. Mengatasi dampak negatif akibat miskomunikasi.

Dalam komunikasi interpersonal, terdapat sejumlah elemen kunci yang memengaruhi keberhasilannya, antara (Purba et al., 2020) :

1. Pesan (*Message*)

Pesan merupakan sinyal atau rangsangan yang dikirimkan oleh komunikator dan diterima oleh penerima melalui satu atau lebih indera. Dalam komunikasi tatap muka, pesan dikirim dan diterima melalui kelima panca indera. Proses pertukaran pesan ini mencakup komunikasi verbal maupun nonverbal, yang menjadi sarana untuk menyampaikan dan menegosiasikan makna dalam interaksi antarpribadi.

2. Sumber dan Penerima (*Source – Receiver*)

Komunikasi antarpribadi melibatkan minimal dua individu yang masing-masing berperan sebagai pengirim (sumber) dan penerima pesan. Keduanya saling bertukar peran dalam proses membentuk, menyampaikan, dan menerima pesan.

3. *Encoding* dan *Decoding*

Encoding adalah proses menyusun atau membentuk pesan, misalnya melalui berbicara atau menulis. Sedangkan *decoding* adalah proses

memahami atau menafsirkan pesan yang diterima, seperti ketika mendengar atau membaca.

4. Media (*Channel*)

Media atau saluran komunikasi adalah sarana yang menghubungkan sumber dan penerima pesan. Dalam interaksi langsung, pesan disampaikan melalui panca indera. Komunikasi tatap muka atau komunikasi personal cenderung lebih persuasif dibandingkan media massa karena bersifat langsung dan lebih personal.

5. Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik adalah respon yang diberikan oleh penerima terhadap pesan yang diterima. Bentuk umpan balik bisa berupa verbal maupun nonverbal, positif atau negatif, dan menunjukkan apakah pesan diterima dengan baik atau tidak.

6. Bidang Pengalaman

Komunikasi interpersonal akan berjalan efektif apabila para pelaku komunikasi memiliki kesamaan dalam pengalaman, pengetahuan, atau latar belakang. Kesamaan ini membantu terciptanya pemahaman yang lebih baik antar pihak yang berkomunikasi.

7. Gangguan (*Noise*)

Gangguan merupakan segala hal yang dapat mengganggu atau menghambat proses komunikasi. Gangguan ini terbagi menjadi :

- a) Gangguan fisik, seperti kebisingan, jarak, atau interupsi dari lingkungan
- b) Gangguan psikologis, berupa emosi, perbedaan nilai, atau sikap yang memengaruhi persepsi pesan.
- c) Gangguan semantik, terjadi karena perbedaan makna atau penggunaan simbol/kata yang ambigu, seperti perbedaan bahasa atau istilah.

8. Efek

Komunikasi interpersonal dianggap sebagai bentuk komunikasi yang paling efektif dalam memengaruhi sikap, perilaku, kepercayaan, dan pandangan seseorang. Karena dilakukan secara langsung dan tatap

muka, komunikasi ini memungkinkan terjadinya pengaruh yang lebih kuat. Dengan memahami unsur-unsur ini, kita dapat meningkatkan kemampuan dan efektivitas dalam berkomunikasi secara interpersonal.

Menurut Joseph A. DeVito (2013), terdapat beberapa prinsip utama dalam komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal adalah proses transaksional
Komunikasi interpersonal merupakan sebuah proses yang berlangsung terus-menerus dan saling berkaitan antar elemen yang terlibat. Setiap komponen dalam komunikasi ini saling memengaruhi satu sama lain, dan komunikasi itu sendiri selalu berubah dari waktu ke waktu. Untuk memahami konsep ini lebih dalam, pendekatan model komunikasi transaksional bisa dijadikan acuan.
2. Komunikasi interpersonal memiliki tujuan tertentu
Komunikasi antarpribadi tidak dilakukan secara acak, tetapi memiliki lima tujuan utama, yaitu:
 - a. Pembelajaran untuk membantu kita memahami orang lain dan dunia sekitar secara lebih mendalam.
 - b. Membangun relasi untuk memfasilitasi hubungan sosial dan emosional dengan orang lain.
 - c. Mempengaruhi sikap, pandangan, atau perilaku pihak lain.
 - d. Hiburan atau bermain. Dapat berfungsi sebagai sarana untuk bersantai dan menikmati interaksi.
 - e. Memberi bantuan dalam konteks tertentu seperti terapi atau keperawatan, komunikasi digunakan sebagai alat untuk mendukung proses penyembuhan (terapi komunikasi).
3. Komunikasi interpersonal bersifat ambigu
Pesan-pesan yang disampaikan dalam komunikasi sering kali memiliki makna yang tidak tunggal. Setiap individu bisa menafsirkan pesan yang sama secara berbeda, sehingga potensi terjadinya ambiguitas dalam hubungan komunikasi sangat besar.
4. Hubungan interpersonal bisa bersifat simetris atau komplementer

Interaksi antar individu dapat menghasilkan pola yang sejajar (simetris), di mana kedua pihak memiliki perilaku yang serupa, atau pola yang saling melengkapi (komplementer), di mana peran dan perilaku berbeda namun saling mendukung.

5. Komunikasi interpersonal mencakup isi dan hubungan antar partisipan.

Dalam komunikasi interpersonal, tidak hanya isi pesan yang penting, tetapi juga hubungan antara pihak-pihak yang terlibat. Kualitas hubungan tersebut sangat menentukan efektivitas komunikasi itu sendiri.

6. Komunikasi interpersonal dapat dikenali melalui tanda-tanda tertentu. Setiap orang menafsirkan komunikasi berdasarkan pengalaman dan persepsi pribadinya. Oleh karena itu, mereka cenderung mengidentifikasi dan mengelompokkan elemen komunikasi ke dalam bentuk stimulus dan respons yang sesuai dengan sudut pandangnya.
7. Komunikasi interpersonal tidak dapat dihindari, tidak dapat diulang, dan tidak dapat diubah. Saat kita terlibat dalam suatu situasi komunikasi antarpribadi, kita tidak bisa menghindari komunikasi. Selain itu, pesan yang sudah disampaikan tidak bisa diulang secara identik, dan efek dari komunikasi yang telah terjadi tidak dapat dihapus begitu saja.

Menurut Rakhmat (2001) dalam (Purba et al., 2020, p. 78), terdapat sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap hubungan interpersonal antarindividu. Faktor yang paling mendasar adalah **kepercayaan**, yang diartikan sebagai keyakinan terhadap keandalan, kebenaran, kemampuan, atau kekuatan seseorang. Dalam konteks hubungan interpersonal, kepercayaan merujuk pada keyakinan bahwa individu lain akan bertindak secara konsisten dan dapat diandalkan dalam mencapai tujuan bersama, meskipun terdapat risiko atau ketidakpastian di dalamnya. Faktor berikutnya adalah **sikap sportif**, yang ditandai dengan kesediaan untuk bersikap terbuka dan jujur selama proses komunikasi berlangsung, serta

berupaya mengurangi kecenderungan untuk bersikap defensif dalam interaksi. Selanjutnya, **keterbukaan** juga menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap efektivitas komunikasi interpersonal. Sikap terbuka memungkinkan individu untuk:

1. Menyampaikan dan menilai pesan secara objektif dengan berlandaskan data serta logika
2. Lebih peka dalam memahami perbedaan sudut pandang
3. Aktif mencari informasi dari berbagai sumber, dan tidak bersikap kaku terhadap keyakinan pribadi
4. Bersedia mengevaluasi makna pesan yang mungkin bertentangan dengan pandangan yang telah diyakini sebelumnya

Joseph DeVito mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang, dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika”.

Joseph A. Devito mengemukakan 5 efektivitas dalam komunikasi interpersonal, 5 kualitas sikap komunikasi interpersonal ini dapat mendukung komunikasi interpersonal antara pihak-pihak dalam organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Pertama adalah keterbukaan (*openness*), keterbukaan merupakan sikap kerelaan memberikan informasi penting kepada orang lain serta menerima pendapat, masukan dari orang lain. Dalam sebuah perusahaan keterbukaan baik antara pimpinan dan staf, dan juga antar staf sangat penting untuk membantu menyelesaikan segala permasalahan dan melancarkan jalannya operasional perusahaan untuk mencapai tujuan bersama. Kedua yaitu empati (*emphaty*), sikap empati berarti sikap memahamai keadaan, situasi, atau bahkan turut merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang orang lain. Dalam perusahaan pimpinan dan antar staf perlu saling memahami situasi dan keadaan satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaan mereka masing-masing, sehingga antar satu sama lain dapat mendukung dan tidak saling menyalahkan satu sama lain. Ketiga yaitu

mendukung (*supportiveness*), artinya antar pihak yang berkomunikasi sama-sama komitmen untuk mendukung interaksi secara terbuka. Maka dari itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Sikap saling mendukung yang terjalin antara pimpinan dan antar staf akan membuat mereka merasa lebih *enjoy* dan bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan mereka masing-masing karena mereka saling mentransfer dukungan satu sama lain. Keempat yaitu sikap positif (*positiveness*), sikap positif ditunjukkan melalui sikap pikiran dan perasaan yang positif, serta perilaku yang relevan dengan tujuan komunikasi antar pribadi. Sikap positif yang terbangun antara pimpinan dan antar staf dapat ditunjukkan melalui perasaan yang positif dan perilaku pada saat melakukan komunikasi serta interaksi antara pimpinan dan antar staf. Kelima yaitu kesetaraan (*equality*), kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Dalam sikap ini diperlukan kerelaan untuk menempatkan posisi diri setara dengan partner komunikasi. Kesetaraan antara pimpinan dan antar staf dapat dilakukan melalui perilaku sehari-hari yang saling menghargai dan tidak membedakan satu sama lain dengan posisi atau jabatan yang mereka miliki, sehingga ketika berkomunikasi tidak adanya perbandingan antara pihak yang melakukan komunikasi dan dapat saling menyampaikan pendapat untuk berdiskusi dengan nyaman (Kumara, 2019, p. 75).

Menurut Sugiyo (2005) dalam (Purba et al., 2020), terdapat sepuluh karakteristik utama dalam komunikasi antarpribadi, yaitu:

1. Keterbukaan

Adanya kesediaan dari kedua pihak untuk saling membuka diri, merespons satu sama lain, serta memahami pikiran dan perasaan masing-masing.

2. Empati

Kemampuan komunikator untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, seolah-olah berada dalam posisi mereka.

3. Dukungan dan partisipasi

Menurut DeVito (dalam Sugiyo, 2005:6), empati dan keterbukaan tidak akan bertahan lama tanpa adanya sikap saling mendukung dan terlibat secara aktif dalam proses komunikasi.

4. Sikap positif

Komunikator menunjukkan kecenderungan untuk memberikan penilaian positif terhadap lawan bicara, yang mendukung terbentuknya komunikasi yang sehat.

5. Kesetaraan

Adanya kesamaan posisi antara komunikator dan komunikan yang mencerminkan hubungan yang setara. Hal ini menjadi elemen penting bagi keberlangsungan dan efektivitas komunikasi antarpribadi.

6. Pertukaran informasi dua arah

Pesan tidak hanya disampaikan satu pihak, melainkan terjadi proses saling memberi dan menerima informasi antara kedua belah pihak.

7. Komunikasi tatap muka

Komunikasi berlangsung secara langsung dan menciptakan ikatan psikologis yang kuat serta pengaruh timbal balik yang intens.

8. Umpan balik tinggi

Informasi yang disampaikan benar-benar diterima oleh lawan bicara, yang ditunjukkan melalui respon langsung dan keterlibatan interaktif.

9. Melibatkan minimal dua individu

Komunikasi antarpribadi selalu melibatkan setidaknya dua orang.

10. Dampak yang disengaja maupun tidak disengaja

Komunikasi antarpribadi dapat menghasilkan konsekuensi, baik yang direncanakan maupun tidak, tergantung pada jumlah dan jenis informasi yang dipertukarkan.

Proses komunikasi tidak luput dari berbagai hambatan, baik yang bersifat ringan maupun berat, serta hambatan yang berasal dari dalam diri individu yang terlibat dalam komunikasi maupun yang datang dari faktor eksternal di luar individu tersebut (Kadri, 2022). Hambatan komunikasi merupakan gangguan yang muncul akibat faktor lingkungan, fisik, maupun

mental saat proses penyampaian informasi atau pesan antara individu sedang berlangsung.

Berikut tujuh bentuk hambatan dalam komunikasi menurut (Kadri, 2022)

1. Hambatan Biologis

Hambatan biologis merupakan kendala dalam proses komunikasi yang timbul akibat gangguan pada fungsi satu atau lebih indera manusia. Pancaindra berperan penting sebagai media komunikasi internal yang kerap digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Dalam praktiknya, manusia sering memanfaatkan anggota tubuh sebagai alat penyampai maupun penerima pesan. Gangguan komunikasi tidak hanya terbatas pada disfungsi pancaindra, tetapi juga mencakup gangguan pada anggota tubuh lainnya. Ketika seseorang mengalami gangguan fisik, seperti sakit pada bagian tubuh tertentu, hal ini dapat mengurangi kemampuan untuk berkonsentrasi dalam berkomunikasi. Kurangnya konsentrasi atau ketidaksungguhan dalam menyampaikan maupun menerima pesan akan berdampak pada ketidakefektifan komunikasi yang berlangsung.

2. Hambatan Psikis

Selain aspek fisik, proses komunikasi juga melibatkan dimensi psikis. Menurut Effendy (2003:47–49), terdapat setidaknya tiga bentuk hambatan psikis dalam komunikasi manusia. Pertama adalah kepentingan, di mana tingkat perhatian seseorang terhadap suatu pesan sangat dipengaruhi oleh tingkat relevansi atau urgensi pesan tersebut bagi dirinya. Kedua adalah motivasi, setiap proses komunikasi selalu dilandasi oleh motivasi tertentu, dan bentuk maupun jenis motivasi tersebut akan memengaruhi arah serta hasil komunikasi. Ketiga adalah prasangka (*prejudice*), yaitu sikap negatif yang dapat menjadi hambatan serius dalam komunikasi. Individu yang memiliki prasangka cenderung bersikap curiga dan menolak pesan yang disampaikan oleh komunikator. Prasangka juga mendorong seseorang untuk menarik kesimpulan berdasarkan asumsi negatif, tanpa mempertimbangkan fakta atau logika secara rasional.

3. Gangguan Semantik

Gangguan semantik merupakan jenis hambatan komunikasi yang bersumber dari manusia itu sendiri, khususnya terkait pesan-pesan verbal yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Dalam bahasa, dikenal dua jenis makna, yaitu makna denotatif (makna sebenarnya) dan makna konotatif (makna kiasan atau emosional). Ketika kedua makna ini tercampur atau disalahartikan dalam proses penerimaan pesan, maka akan muncul gangguan komunikasi. Misalnya, seorang komunikator bermaksud menyampaikan makna konotatif, namun komunikan justru menafsirkannya secara denotatif, atau sebaliknya. Kesalahan penafsiran ini dapat menyebabkan proses komunikasi menjadi tidak efektif dan bahkan merusak keharmonisan hubungan antarindividu.

4. Gangguan Teknis

Gangguan teknis, yang juga dikenal sebagai gangguan mekanik, merupakan hambatan komunikasi yang berasal dari faktor eksternal. Gangguan ini biasanya disebabkan oleh kondisi lingkungan atau kerusakan pada perangkat komunikasi. Contohnya, suara hujan deras atau petir yang menggelegar dapat mengganggu kemampuan komunikan dalam menangkap pesan yang disampaikan komunikator. Selain itu, kerusakan teknis seperti gangguan pada mikrofon, sistem suara (sound system), pemancar televisi, frekuensi radio, atau koneksi telepon seluler juga dapat menghambat proses komunikasi, sehingga pesan tidak tersampaikan dengan jelas.

5. Status Sosial

Status dalam konteks ini merujuk pada identitas sosial dan formal yang melekat pada individu. Identitas sosial dapat berupa posisi atau peran yang diberikan oleh masyarakat, seperti tokoh agama atau tokoh masyarakat. Selain itu, status sosial juga bisa merujuk pada latar belakang keluarga atau keturunan, yang masih dianggap penting di beberapa daerah. Status sosial yang berbeda antara komunikator dan

komunikasikan bisa menciptakan jarak psikologis yang berpotensi menghambat komunikasi efektif.

6. Perbedaan Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar dalam cara seseorang memandang dan menanggapi berbagai persoalan dalam kehidupan sosial. Setiap individu memiliki kerangka berpikir yang terbentuk dari berbagai faktor, seperti pendidikan formal dan informal, lingkungan tempat tumbuh dan berkembang, organisasi yang diikuti, serta buku atau sumber bacaan yang sering dikonsumsi. Perbedaan kerangka berpikir antara dua pihak yang berkomunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman, karena masing-masing melihat persoalan dari sudut pandang yang berbeda. Akibatnya, komunikasi yang terjadi menjadi kurang efektif.

7. Budaya sebagai Hambatan Komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003:169), budaya diartikan sebagai pikiran atau akal budi, adat istiadat, sesuatu yang berhubungan dengan kebudayaan yang telah berkembang (maju dan beradab), serta kebiasaan yang sulit diubah. Cara dan tradisi seseorang dalam berkomunikasi sangat dipengaruhi oleh budaya yang dianutnya. Jika individu yang memiliki latar belakang budaya yang sama berkomunikasi, proses komunikasi cenderung berjalan lancar dan efektif. Sebaliknya, komunikasi antarindividu yang berasal dari budaya berbeda dapat mengalami hambatan, karena adanya perbedaan nilai, norma, dan cara penyampaian pesan.

Menurut Joseph Devito (Joseph A, 2007), terdapat empat jenis hambatan dalam komunikasi interpersonal. Pertama, gangguan fisik (*physical noise*), yaitu gangguan yang dapat berasal dari komunikator maupun komunikan, seperti tulisan tangan yang sulit dibaca, ukuran huruf yang terlalu kecil, penggunaan tata bahasa yang kurang baik, dan gangguan lainnya yang menghambat pemahaman pesan. Kedua, gangguan fisiologis (*physiological noise*), yaitu hambatan yang disebabkan oleh kondisi fisik dari komunikator atau komunikan, misalnya penglihatan yang

terganggu (seperti mata minus), gangguan pendengaran, kesulitan dalam berbicara, atau kehilangan daya ingat. Ketiga, gangguan psikologis (*psychological noise*), yaitu hambatan yang bersumber dari kondisi mental individu, seperti prasangka, bias, pikiran yang tertutup, pandangan yang telah terbentuk sebelumnya, dan emosi yang berlebihan. Contohnya adalah seseorang yang menolak informasi baru karena tidak terbuka terhadap hal-hal yang berbeda dari apa yang telah diyakininya. Keempat, gangguan semantik (*semantic noise*), yaitu hambatan yang timbul karena perbedaan dalam pemahaman makna antara komunikator dan komunikan. Hal ini bisa disebabkan oleh penggunaan bahasa atau dialek yang berbeda, istilah teknis atau jargon tertentu, serta kata-kata yang memiliki makna ganda yang dapat menimbulkan salah tafsir.

Memahami hambatan-hambatan dalam komunikasi sangat penting agar dalam proses komunikasi interpersonal, baik pimpinan maupun staf dapat mengidentifikasi dan mengatasi gangguan yang mungkin terjadi, baik dalam lingkungan kerja maupun di luar pekerjaan.

2.2.2 Strategi

Kata “Strategi” berasal dari kata dalam bahasa Yunani yaitu *strategos* yang dapat diartikan sebagai komandan militer pada zaman demokrasi Athena (Pahlevi & Musa, 2023, p. 2)

Siagian dalam (Pahlevi & Musa, 2023, p. 2) menyatakan bahwa strategi merupakan rencana berskala besar yang berorientasi pada jangka panjang, dirancang sedemikian rupa agar organisasi mampu berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam situasi persaingan. Seluruh langkah dalam strategi tersebut diarahkan untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan serta berbagai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Dalam perusahaan strategi memegang peranan penting dalam keberlangsungan operasional perusahaan, karena berfungsi sebagai pedoman terarah dalam menghadapi dinamika persaingan serta perubahan

lingkungan bisnis. Melalui strategi yang tepat, perusahaan dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman, mengalokasikan sumber daya secara efektif, serta menentukan langkah-langkah prioritas untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi juga dapat membantu menciptakan efisiensi operasional, menjaga kualitas layanan atau produk, serta membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

2.2.3 Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*-nya.

Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang berarti sesuatu yang dilakukan dengan keberhasilan atau mampu mencapai hasil yang diinginkan. Dalam Kamus Ilmiah Populer, efektivitas diartikan sebagai ketepatan dalam penggunaan, daya guna, atau kemampuan dalam menunjang suatu tujuan. Efektivitas merupakan elemen penting dalam mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu hal dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah direncanakan dapat tercapai (Hilyana, 2023).

Evaluasi terhadap kinerja sebuah organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan konsep efektivitas. Konsep ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai apakah diperlukan perubahan signifikan dalam struktur maupun pengelolaan organisasi. Efektivitas di sini merujuk pada tercapainya tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal, dilihat dari aspek input, proses, dan output. Dengan demikian, suatu kegiatan organisasi dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan atau berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Dalam konsep efektivitas terdapat suatu program pengukuran efektivitas. Menurut Gibson, yang dikutip oleh (Hertati, 2020) efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai sangat penting, agar setiap karyawan dapat menjalankan tugasnya secara terarah demi meraih target dan tujuan organisasi
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan diperlukan untuk menetapkan langkah, metode, atau upaya yang akan digunakan dalam meraih tujuan yang telah ditentukan. Hal ini penting agar pelaksana tidak kehilangan arah dalam proses pencapaian, termasuk dalam menentukan waktu, dampak, dan fokus usaha.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang kuat, yang berkaitan erat dengan tujuan dan strategi. Kebijakan yang disusun harus mampu menjadi penghubung antara sasaran organisasi dan pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang diperlukan sebagai dasar pengambilan keputusan organisasi, terutama dalam pengembangan program atau kegiatan di masa depan.
5. Penyusunan program yang tepat sangat penting, karena meskipun perencanaan sudah baik, pelaksana tetap memerlukan panduan yang jelas dalam bentuk program yang terstruktur.
6. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program agar berjalan secara efektif.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien menjadi kunci keberhasilan. Jika program tidak dijalankan secara optimal dan hemat sumber daya, maka tujuan organisasi sulit tercapai.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian diperlukan guna memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai rencana dan menghindari penyimpangan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi.

Konsep efektivitas terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan. **Pendekatan efektivitas** digunakan untuk menilai sejauh mana suatu aktivitas dapat dikatakan efektif (Hilyana, 2023, p. 24).

1. Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah organisasi atau lembaga berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini dimulai dengan mengidentifikasi sasaran organisasi, kemudian menilai keberhasilan dalam mencapainya. Tujuan yang digunakan sebagai tolok ukur harus realistis dan mampu menghasilkan dampak maksimal, berdasarkan tujuan resmi organisasi (*official goal*). Fokus utama pendekatan ini adalah pada hasil akhir (output), dengan menilai keberhasilan program dalam memenuhi target output yang telah direncanakan.

2. Pendekatan Sumber Daya (*System Resource Approach*)

Pendekatan ini mengukur efektivitas berdasarkan sejauh mana bagian-bagian dalam organisasi dapat bekerja secara terkoordinasi dalam mengelola sumber daya yang tersedia. Fokusnya bukan pada lingkungan eksternal, melainkan pada bagaimana organisasi mengakses, memanfaatkan, dan menjaga sumber daya internal. Efektivitas diukur dari kemampuan lembaga dalam memperoleh dan mempertahankan sumber-sumber penting yang sering kali langka dan bernilai tinggi dari lingkungannya. Pendekatan ini melihat efektivitas dari hubungan antara organisasi (atau anggota binaannya) dengan lingkungan sekitar sebagai penopang dalam mencapai tujuan.

3. Pendekatan Proses Internal (*Internal Process Approach*)

Pendekatan ini menilai efektivitas dari sisi efisiensi dan kesehatan internal lembaga. Dalam organisasi yang efektif, proses internal berlangsung dengan baik dan tertata, mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan jangka panjang.

Richard M. Steers mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi efektifitas yang dikutip oleh (Darmawan, 2019, p. 24).

1. Karakteristik Organisasi

Karakter ini mencerminkan hubungan yang relatif stabil dalam organisasi, seperti komposisi sumber daya manusia. Struktur organisasi menggambarkan cara unik dalam menempatkan individu demi terbentuknya organisasi. Dalam struktur tersebut, setiap orang menjadi bagian dari hubungan tetap yang menentukan pola interaksi serta perilaku yang berfokus pada penyelesaian tugas. Jadi penulis simpulkan bahwa setiap bagian dalam organisasi saling berkaitan dan saling mempengaruhi, jika terdapat satu bagian yang tidak berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2. Karakteristik Lingkungan

Faktor ini terbagi menjadi dua. Pertama, lingkungan eksternal, yaitu segala hal di luar organisasi yang sangat memengaruhi proses pengambilan keputusan dan tindakan. Kedua, lingkungan internal atau iklim organisasi, yakni kondisi keseluruhan yang tercipta di dalam organisasi itu sendiri. Untuk mencapai keefektifan perlu adanya kesadaran dan juga interaksi yang baik dengan lingkungan.

3. Karakteristik Pekerja

Faktor ini dinilai paling signifikan dalam memengaruhi efektivitas. Setiap individu memiliki perbedaan yang unik, dan kesadaran terhadap perbedaan tersebut penting untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, agar organisasi berhasil, diperlukan integrasi antara tujuan pribadi individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Faktor ini mencakup strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk menciptakan kondisi organisasi yang mendukung efektivitas. Kebijakan serta praktik manajerial menjadi alat bagi pimpinan untuk mengarahkan aktivitas demi mencapai sasaran organisasi. Dalam pelaksanaannya, aspek manusia harus diperhatikan, bukan hanya fokus pada strategi atau sistem kerja. Aspek manajerial ini meliputi penetapan tujuan strategis,

pengelolaan sumber daya, penciptaan lingkungan yang mendorong kinerja, proses komunikasi, gaya kepemimpinan, pengambilan keputusan, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan dan inovasi.

2.2.4 Manajemen Operasional

Menurut (Saragih, 2024) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik, mengatakan bahwa manajemen operasional merupakan salah satu bidang penting dalam manajemen bisnis yang berperan dalam mengelola aktivitas sehari-hari organisasi secara efisien dan efektif. Fokus utama dari manajemen operasional mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta peningkatan berkelanjutan terhadap proses operasional agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal. Menurut Heizer dan Render (2019), dalam buku yang ditulis oleh (Saragih, 2024, p. 13) manajemen operasional adalah "Perencanaan, Pelaksanaan, Dan Pengendalian Proses Yang Menjalankan Aktivitas Operasional Suatu Organisasi." Definisi ini menyoroti peran kunci manajemen operasional dalam mengawasi aktivitas sehari-hari yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan mereka. Dengan demikian, manajemen operasional tidak hanya mencakup aspek perencanaan, tetapi juga melibatkan pelaksanaan dan pengendalian secara menyeluruh. Hal ini meliputi langkah-langkah seperti penetapan tujuan, pengelolaan sumber daya, pengendalian proses kerja, serta evaluasi hasil secara berkelanjutan. Lebih lanjut, Jay Heizer dan Barry Render juga menekankan bahwa manajemen operasional mencakup pembuatan keputusan strategis dalam hal desain produk, kualitas, kapasitas, lokasi fasilitas, dan manajemen rantai pasok (*supply chain*) yang semuanya berpengaruh langsung terhadap efisiensi dan produktivitas organisasi.

Konsep manajemen operasional terus berkembang seiring dengan perubahan zaman dan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, pengertian mengenai manajemen operasional pun bervariasi tergantung pada sudut pandang dan konteks yang digunakan. Namun demikian, seluruh definisi

pada dasarnya menekankan pentingnya koordinasi proses kerja yang terstruktur guna mencapai efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan secara optimal.

Dalam manajemen operasional, komunikasi memiliki peranan yang sangat krusial karena menjadi fondasi utama dalam menjalankan berbagai fungsi manajerial. Melalui komunikasi, informasi dapat disampaikan dengan jelas, semangat kerja dapat dibangkitkan, perilaku dapat diarahkan, emosi dapat diungkapkan, kekompakan tim terjaga, serta distribusi informasi berlangsung secara efisien. Secara keseluruhan, komunikasi berfungsi sebagai penghubung utama yang menjalin seluruh elemen manajemen, sehingga organisasi dapat bergerak secara selaras menuju tujuan bersama. Berikut peran komunikasi dalam fungsi manajemen.

1. Perencanaan (*Planning*)

Komunikasi memungkinkan manajer menyampaikan visi, misi, dan sasaran organisasi kepada seluruh anggota tim. Dengan begitu, setiap individu memahami arah organisasi dan peran mereka dalam mencapainya, seperti yang diuraikan dalam artikel PPM School of Management.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Melalui komunikasi, struktur organisasi dan alur kerja dapat dijelaskan dengan jelas. Hal ini membantu setiap anggota tim mengetahui tanggung jawab mereka dan bagaimana kolaborasi dilakukan untuk meraih tujuan bersama.

3. Pengarahan (*Directing*)

Komunikasi merupakan sarana utama bagi manajer dalam menyampaikan instruksi, memberikan semangat, serta membangkitkan inspirasi. Seorang pemimpin yang komunikatif mampu menyampaikan tujuan secara menggugah, sehingga tim terdorong untuk bekerja lebih optimal.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Komunikasi juga berperan dalam mengumpulkan data terkait performa tim dan mengambil langkah perbaikan jika diperlukan. Dengan begitu,

organisasi tetap berada dalam jalur yang benar untuk meraih target yang telah ditetapkan.

Menurut Michael Kaye dalam bukunya “*Communication Management*” (Kaye, 1994), manajemen komunikasi merupakan proses pengelolaan komunikasi antarindividu dalam berbagai bentuk, seperti komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, maupun komunikasi massa. Buku ini banyak membahas tentang pentingnya memahami konteks dan strategi komunikasi untuk mencapai efektivitas dalam interaksi sosial dan bisnis. Adapun tujuan manajemen komunikasi meliputi,

1. Membangun Interaksi yang Efektif

Salah satu tujuan utama dari manajemen komunikasi adalah menciptakan interaksi yang positif antara individu maupun tim. Dengan komunikasi yang terorganisir dengan baik, hubungan antaranggota akan menjadi lebih harmonis dan produktif, yang sangat krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta minim kesalahpahaman.

2. Meningkatkan Pemahaman dan Kolaborasi

Komunikasi yang jelas dan terarah memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi memiliki persepsi yang sama terkait visi, tanggung jawab, dan strategi kerja. Hal ini mendorong terciptanya kerja sama yang solid dan mengurangi kemungkinan miskomunikasi terkait tugas.

3. Menekan Terjadinya Konflik

Salah satu fungsi penting dari manajemen komunikasi adalah mengurangi potensi konflik. Ketidakefektifan dalam berkomunikasi kerap menjadi penyebab utama perselisihan dalam organisasi. Dengan komunikasi yang terkelola baik, konflik bisa dicegah atau diselesaikan secara cepat dan konstruktif.

4. Meningkatkan Semangat Kerja

Komunikasi yang inspiratif dan terstruktur mampu membangkitkan motivasi individu dalam tim. Ketika tujuan organisasi disampaikan

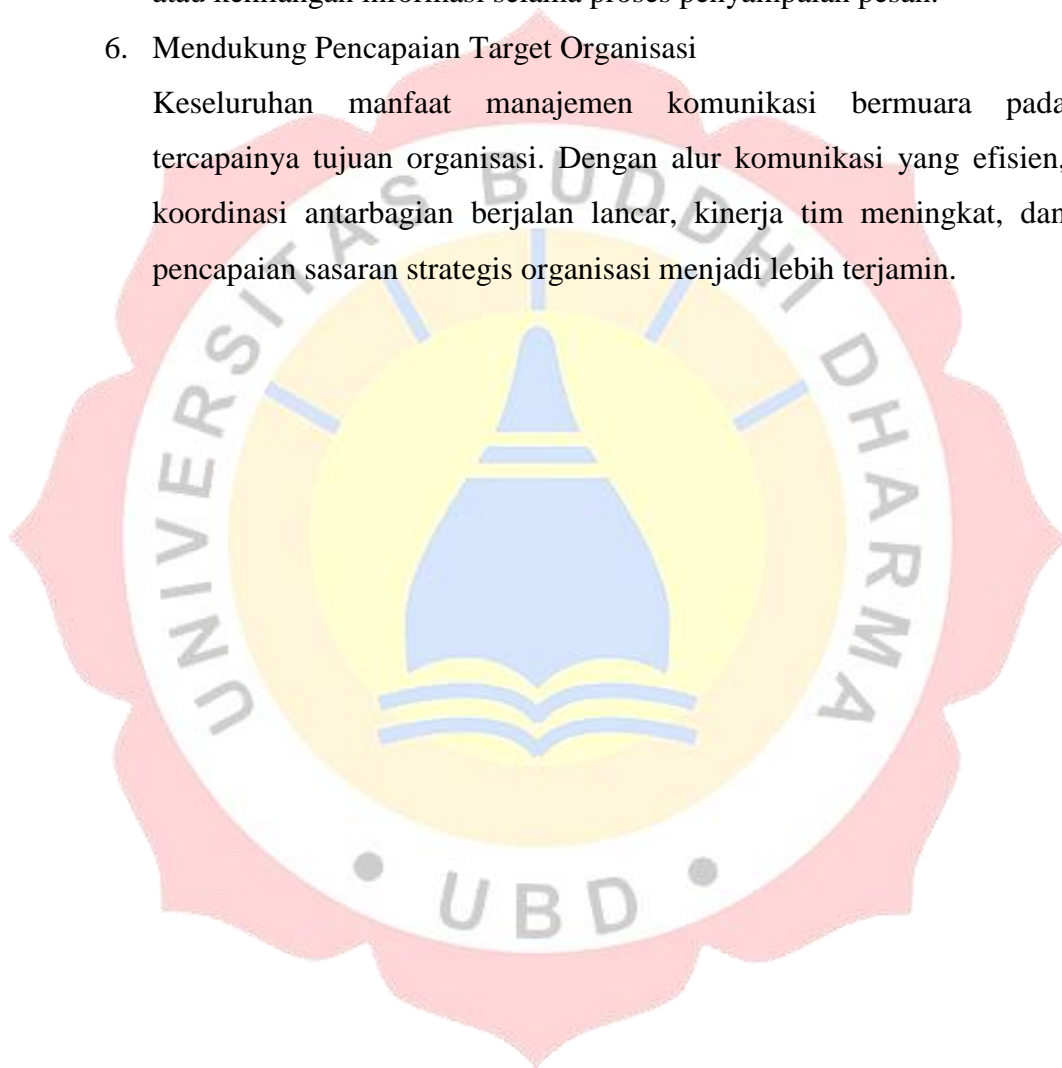
dengan jelas, anggota tim akan merasa lebih terlibat dan terdorong untuk memberikan kontribusi maksimal demi keberhasilan bersama.

5. Menyampaikan Informasi Secara Tepat dan Akurat

Tujuan lainnya adalah menjamin bahwa informasi penting dapat diterima secara utuh dan tepat waktu oleh pihak terkait. Manajemen komunikasi yang baik membantu mencegah penyimpangan makna atau kehilangan informasi selama proses penyampaian pesan.

6. Mendukung Pencapaian Target Organisasi

Keseluruhan manfaat manajemen komunikasi bermuara pada tercapainya tujuan organisasi. Dengan alur komunikasi yang efisien, koordinasi antarbagian berjalan lancar, kinerja tim meningkat, dan pencapaian sasaran strategis organisasi menjadi lebih terjamin.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pada hakikatnya, metode ilmiah merupakan seperangkat langkah sistematis yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena atau menyelesaikan permasalahan melalui kegiatan observasi, eksperimen, pengujian, dan prosedur ilmiah lainnya. Metode ini berpijak pada tiga karakteristik utama, yaitu bersifat rasional, empiris, dan sistematis.

Penelitian merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan kaidah dan metode ilmiah, dengan tujuan memperoleh data, informasi, atau keterangan yang berkaitan dengan upaya memahami serta menguji kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi maupun hipotesis dalam ranah ilmu pengetahuan dan teknologi. Dari kegiatan ini diharapkan dapat ditarik kesimpulan ilmiah yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Istilah metodologi berasal dari gabungan kata *metodos* yang berarti cara, dan *logos* yang berarti ilmu. Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai suatu pendekatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan melalui proses penemuan, pengembangan, atau pengujian kebenaran secara sistematis, logis, dan berdasarkan bukti empiris dengan menggunakan metode ilmiah. Secara ringkas, metodologi penelitian merupakan ilmu yang membahas tentang cara-cara dalam melakukan penelitian. Hasil akhir dari suatu penelitian biasanya dituangkan dalam bentuk karya tulis ilmiah (Surahman et al., 2016).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis melihat bahwa metode dan pendekatan ini merupakan metode yang tepat untuk penulis gunakan dalam menjelaskan tentang bagaimana pola komunikasi interpersonal meningkatkan efektivitas perusahaan pada PT Catur Kimiatama Agung.

3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sehingga sumber data yang digunakan bersifat mendalam dan kontekstual. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber aslinya yaitu pihak yang terlibat langsung dan dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pola komunikasi interpersonal di lingkungan kerja PT Catur Kimiatama Agung Gading. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan yang dipilih secara *purposive*. Informan adalah pihak yang memberikan informasi tentang suatu permasalahan dan kondisi lingkungan penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan hal-hal tertentu dalam pengambilan sampelnya. Dalam penelitian ini penulis telah memilih beberapa informan berdasarkan kriteria yang penulis butuhkan dalam permasalahan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. 1 Orang Direktur Utama PT Catur Kimiatama Agung, Bapak Andhika Christanto
2. 1 Orang Staff kantor bagian *Marketing Service* PT Catur Kimiatama Agung, Ibu Jenmy
3. 1 Orang Staff kantor bagian Administrasi PT Catur Kimiatama Agung, Ibu Dewi Lestari
4. 1 Orang Staff kantor bagian *Accounting & Finance* PT Catur Kimiatama Agung, Bapak Hendra Susanto
5. 1 Orang Staff bagian Admin Gudang PT Catur Kimiatama Agung, Bapak Wahyu
6. 1 Orang Staff bagian pengiriman PT Catur Kimiatama Agung, Bapak Parlan

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Sumber tersebut meliputi literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel, dan referensi lain yang mendukung teori-teori komunikasi interpersonal dan efektivitas operasional. Data sekunder ini berperan sebagai tinjauan pustaka yang melengkapi dalam menganalisis hasil temuan dari data primer.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang penulis ambil untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi untuk melakukan pengamatan yang penulis lakukan langsung mengenai kondisi dan kegiatan yang berlangsung pada PT. Catur Kimiatama Agung serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap semua informasi yang penulis dapatkan yang berkaitan dengan hal yang penulis teliti.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks.

Wawancara merupakan alat untuk memastikan kebenaran dari informasi yang telah peneliti peroleh sendiri sebelumnya, karena pada hakekatnya wawancara adalah suatu kegiatan yang memberikan informasi secara mendalam tentang suatu topik.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara semi-terstruktur yang mana penulis memadukan penggunaan pertanyaan terstruktur dengan fleksibilitas untuk menggali topik yang muncul

secara spontan selama proses wawancara, sehingga memungkinkan penulis memperoleh data yang lebih mendalam dan komprehensif.

Kemudian berdasarkan cara pelaksanaan dalam wawancara penulis melakukan wawancara secara tatap muka di kantor PT Catur Kimiatama Agung dan wawancara *online* melalui *Zoom Meeting*.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang menyatukan beberapa teknik pengumpulan data yang sudah ada, untuk memastikan kredibilitas data melalui berbagai teknik dan sumber data.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mendapatkan data dari sumber yang berbeda namun menggunakan teknik pengumpulan data yang sama. Dengan dikumpulkannya data dari beberapa sumber yang berbeda akan membantu memberikan gambaran yang komprehensif dan mengurangi bias.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah teknik yang berhubungan dengan proses pengolahan data dan pencarian informasi yang diperoleh selama penelitian untuk merumuskan hasil penelitian.

Menurut Miles dan Huberman analisis data kualitatif adalah upaya mengelola data dengan cara mengumpulkan data, memilah dan mencari pola (*pattern discovery*), menemukan apa yang penting dan perlu, menguji ulang (verifikasi), dan menarik kesimpulan (*tentative conclusion*).

Analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian, kesimpulan dan verifikasi.

1. Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data atau informasi pertama yang peneliti cari serta peroleh sendiri melalui teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu teknik observasi dan teknik wawancara terbimbing.

2. Reduksi Data

Setelah data yang peneliti peroleh terkumpul, data tersebut akan direduksi untuk memilah data pokok utama dan yang penting yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian. Kemudian data tersebut akan diatur secara sistematis agar mudah untuk dimengerti dalam menjawab pertanyaan dari permasalahan dalam penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian materi atau data bertujuan untuk memudahkan pemahaman tentang hal apa yang terjadi. Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat untuk menggambarkan Pola Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan pada PT Catur Kimiatama Agung.

4. Kesimpulan dan *Verifikasi*

Data-data yang telah dideskripsikan kemudian disimpulkan secara umum. Kesimpulan didasarkan pada pernyataan masalah yang tepat sasaran dan telah ditentukan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari permasalahan penelitian yang diteliti, dan jawaban tersebut telah di *verifikasi* data serta kebenarannya oleh peneliti.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di kantor PT. Catur Kimiatama Agung, yang berlokasi pada Jl. Kelapa Gading Selatan, Blok AH 10 No. 33, Gading Serpong, Pakulonan Barat, Kelapa Dua, Tangerang.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2025.