BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai cara yang kompleks.

Komunikasi efektif tejadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi.

Dalam proses komunikasi untuk mendapatkan hasil yang efektif perlu diperhatikan unsur-unsur dari komunikasi, yaitu, Komunikator (pandai menggunakan bahasa, intonasi, simbol dan mimik yang menarik simpati dan empati dari komunikannya), Pesan (cara penyampaian, isi pesan sesuai dengan kebutuhan dan diminati oleh komunikan) Media (sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan dan sesuai dengan kebutuhan komunikan).

Karyawan dan perusahaan adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Baik itu di instansi pemerintahan ataupun swasta, karena karyawan memegang peranan utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan semangat kerja yang tinggi, maka laju

perusahaan pun akan berjalan dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan, hal ini dikarenakan karyawan memberikan kinerja terbaik dalam melakukan pekerjaannya.

Untuk tercapainya semangat kerja yang tinggi dari karyawan maka perlu adanya suasana kerja yang nyaman, tenang, dan tentunya hubungan baik yang terjalin antara sesama karyawan. Hubungan baik antar karyawan merupakan faktor utama yang menyebabkan seorang karyawan bisa bertahan bekerja di suatu perusahaan, apabila hubungan antar karyawan tidak baik, dimana tidak ada toleransi, kerjasama, serta saling menghargai pekerjaan masing-masing maka dengan sendiri karyawan akan mengalami tekanan dan frustasi akibatnya pekerjaan pun tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Hubungan yang baik tercapai apabila ada kepuasan yang dirasakan oleh karyawan ketika melakukan komunikasi. Berbicara mengenai kepuasan dan ketidakpuasan merupakan sesuatu yang menarik untuk diteliti.

Kepuasan dalam bekerja merupakan suatu hal yang selalu diinginkan oleh setiap karyawan, jika kepuasan terpenuhi maka karyawan akan senantiasa melakukan pekerjaanya dengan baik, tetapi sebaliknya jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dari apa yang dilakukannya di perusahaan maka dengan sendirinya juga berdampak pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri.

Untuk mengatasi hal tersebut perlu adanya komunikasi yang efektif diantara karyawan. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi dimana pesan

yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator.

Efektivitas Komunikasi Interpersonal menurut Mc. Crosky, Larson & Knapp bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy)* yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dengan komunikan dalam setiap situasi.[1]

Efektifnya Komunikasi Anterpersonal itu karena adanya arus balik langsung. Komunikator dapat melihat seketika tanggapan komunikan, baik secara verbal (dalam bentuk jawaban dengan kata) maupun secara non-verbal (dalam bentuk gerak-gerik) sehingga komunikator dapat mengulangi atau meyakinkan pesannya kepada komunikan. Pengertian efektif dalam Komunikasi Anterpersonal ini adalah dalam hubungannya perubahan sikap.

Disadari atau tidak saat ini komunikasi sudah merupakan kebutuhan bagi setiap orang untuk menyampaikan aspirasi, keinginan, harapan ataupun hal-hal yang tidak disukai atau disukainya terhadap seseorang. Orang tersebut harus mengkomunikasikannya agar orang lain tahu apa yang dirasakan orang tersebut. Mungkin secara tidak langsung sebagian besar orang beranggapan komunikasi itu tidak lah penting, tapi seiring dengan berkembangnya zaman, komunikasi sudah memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat agar setiap masalah yang timbul bisa dicari pemecahannya.

---

[1] http://kampuskomunikasi.blogspot.com/2008/04/komunikasi-interpersonal.html pada hari rabu tanggal 30/03/2011 pukul 9.14

Begitu juga diperusahaan komunikasi juga memegang peranan penting agar dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan. Sebagaimana kita ketahui komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dalam penyebaran informasi yang bersifat kompleks. Karena dengan komunikasi, manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lain dalam kehidupan sehari-hari, dalam lingkungan kerja dan lain-lain.

"Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka." (Mulyana, 2003 : 62).

Dari penjelasan di atas terlihat jelas bahwa tujuan utama dari komunikasi ini adalah untuk mendapatkan respons atau umpan balik dan mengubah tingkah laku komunikan sesuai dengan keinginan komunikator. Jadi dimanapun kita melakukan interaksi pasti berujung pada komunikasi. Hal ini juga berlaku pada sebuah perusahaan atau instansi.

Begitu juga yang terjadi di PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten khususnya Bagian Humas. Interaksi yang terjadi di antara karyawan menunjukkan bahwa diantara karyawan terdapat kedekatan yang lebih yang terjalin dalam bentuk kekeluargaan. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana hubungan tersebut terjadi dalam keseharian. Dalam melakukan aktivitas kerja pola komunikasi antar karyawan tidak menunjukkan suatu bentuk komunikasi

yang formal. Alur hirarki tetap di ikuti tetapi bentuk komunikasi yang terjadi menunjukkan bahwa ada kedekatan yang terjadi diantara mereka.

Kedekatan ini bisa saja dipengaruhi oleh beberapa faktor. Misalnya, adanya rasa kesamaan diantara sesama sehingga ini dapat membuat siapa tertarik kepada siapa, ataupun pada interaksi awal mereka sudah merasa ada komunikasi yang baik yang terjalin diantara mereka. Adanya komunikasi yang baik dari sesama karyawan sehingga menimbulkan kedekatan, dapat menjadi kekuatan bagi karyawan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan secara bersama-sama.

Ini semua tidak lepas dari interaksi dan kerjasama antar karyawan dalam melaksanakan tugas dan untuk tercapainya tujuan perusahaan perlu adanya hubungan yang baik antar karyawan dalam mengkoordinasikan tugas masing-masing. Salah satu bentuk komunikasi yang terjadi antar karyawan adalah Komunikasi Antarpersonal.

"Komunikasi Antarpersonal adalah "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan berbagai efek dan beberapa umpan balik seketika" (*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback)*. (Devito 1984 :4)"

Pentingnya situasi komunikasi Antarpribadi ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialog. Dengan begitu bisa terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan dengan menghasilkan umpan balik (*feedback*) dari komunikan.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya menyatakan bahwa: dialog adalah bentuk komunikasi Antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Walaupun demikian interaksi yang efektif terjadi apabila adanya derajat kesamaan antara orang-orang yang sedang melakukan komunikasi. Sebagaimana yang disebut oleh Wilbur Schramm, *Frame Of reference* (kerangka referensi) atau juga *Frame of experience* (kerangka Pengalaman). Para pelaku komunikasi yang mempunyai kesamaan dalam *frame Of reference* maupun *Frame Of experience* itu adalah mereka yang hampir sama dalam tingkat pendidikan, jenis profesi atau pekerjaan, agama, bangsa, hobi, ideologi dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas, terlihat bahwa orang-orang yang saling berdialog akan menimbulkan interaksi, tetapi faktor kesamaan akan lebih meningkatkan keakraban diantara komunikator dan komunikan. Proses pengalihan informasi pada komunikasi antar personal selalu mengandung perngaruh tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat menyusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut : **“BAGAIMANA KOMUNIKASI ANTARPERSONAL DIVISI HUMAS PT. PLN DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN KERJA ANTAR KARYAWAN?”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan masalah yang penulis teliti, identifikasi masalahnmya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap **keterbukaan (*openness*)** pada komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?
2. Bagaimana sikap **empati (*empathy*)** pada komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?
3. Bagaimana sikap **mendukung (*suppotiveness*)** komunikasi antarpersonal yang disampaikan humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?
4. Bagaimana sikap **positif (*positiveness*)** komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?
5. Bagaimana sikap **kesetaraan (*equality*)** komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?
6. Bagaimana komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3. 1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menjelaskan bagaimana peranan komunikasi Antarpersonal yang di gunakan humas PT. PLN dalam membangun hubungan kerja antar karyawan.

1.3. 2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sikap **keterbukaan (*openness*)** pada komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya.
2. Untuk mengetahui sikap **empati (*empathy*)** pada komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya.
3. Untuk mengetahui sikap **mendukung (*suppotiveness*)** komunikasi antarpersonal yang disampaikan humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya.

4. Untuk mengetahui sikap **positif (*positiveness*)** komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya.
5. Untuk mengetahui sikap **kesetaraan (*equality*)** komunikasi antarpersonal humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan teoritis

Dapat menguji teori-teori yang berkaitan dengan ilmu komunikasi dan pengembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang komunikasi antarpersonal.

1.4.2 Kegunaan praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan menjadi suatu wacana untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan dalam segi keilmuan khususnya komunikasi Antarpersonal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam eksplorasi konsep komunikasi Antarpersonal.
3. Bagi Universitas Komputer Indonesia, penelitian ini diharapkan menjadi sebuah pengetahuan yang dapat dibaca dan dianalisa kembali oleh mahasiswa Universitas Komputer Indonesia.

4. Bagi pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan menjadi tambahan khasanah keilmuan dalam kehidupan dan salah satu alternatif langkah untuk mengumpulkan pembentukan komunikasi Antarpersonal yang ideal.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Memahami komunikasi dan hubungan antar pribadi dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi di dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat di dalamnya. Karena pemahaman tersebut bersifat sangat pribadi dan sangat bermakna bagi individu, maka pemahaman psikologis acap kali dianggap sebagai makna yang sesungguhnya dari suatu hubungan antar pribadi.

Komunikasi Antarpersonal akan efektif jika komunikator dan komunikan merasa senang dalam komunikasi tersebut. Jika komunikasi didasarkan pada suka sama suka maka interaksi antara keduanya akan berjalan lancar dan tidak akan mengalami kekeliruan atau kesalah pahaman.

Agar komunikasi efektif, proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasandian oleh komunikan. Menurut Wlbur Schramm yang dikutip oleh Onong uchjana effendi bahwa:

"Pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (*field of experience*) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang disampaikan". (Effendy, 1991:19).

Komunikasi dapat dikatakan efektif jika:

1. Pesan yang diterima sangat dekat dengan pesan yang dikirim.
2. Tindakan berkomunikasi menggunakan jumlah lambang minimum untuk pesan itu.
3. Pesan-pesan bukan-verbal selaras dengan pesan yang verbal.
4. Pesan itu mendatangkan jawaban yang diinginkan.
5. Komunikasi itu menghasilkan hubungan saling mempercayai antar pengirim dan siteralamat.

   (Pareek, 1984:69-70)

Mengacu pada konsep Devito tentang efektivitas komunikasi interpersonal dari sudut pandang humanistik bahwa:

"Untuk menciptakan komunikasi Antarpersonal yang efektif dalam sebuah hubungan yang jelas, harus terdapat 5 kualitas umum yang harus dimiliki komunikator, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*suppotiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*)". (Devito, 1997:259).

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka

kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya.memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidak sependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

2. Empati (*empathy*)

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk "mengetahui" apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang

lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi anterpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan antarpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami

perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kitamenerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

Komunikasi Antarpersonal, sama seperti bentuk perilaku, dapat berjalan sangat efektif. Semua tergantung dengan seberapa tinggi tingkat itensitas hubungan dan perjumpaan yang dilakukan didalamnya.

Menurut joseph A. Devito dalam bukunya, komunikasi antarpersonal adalah:

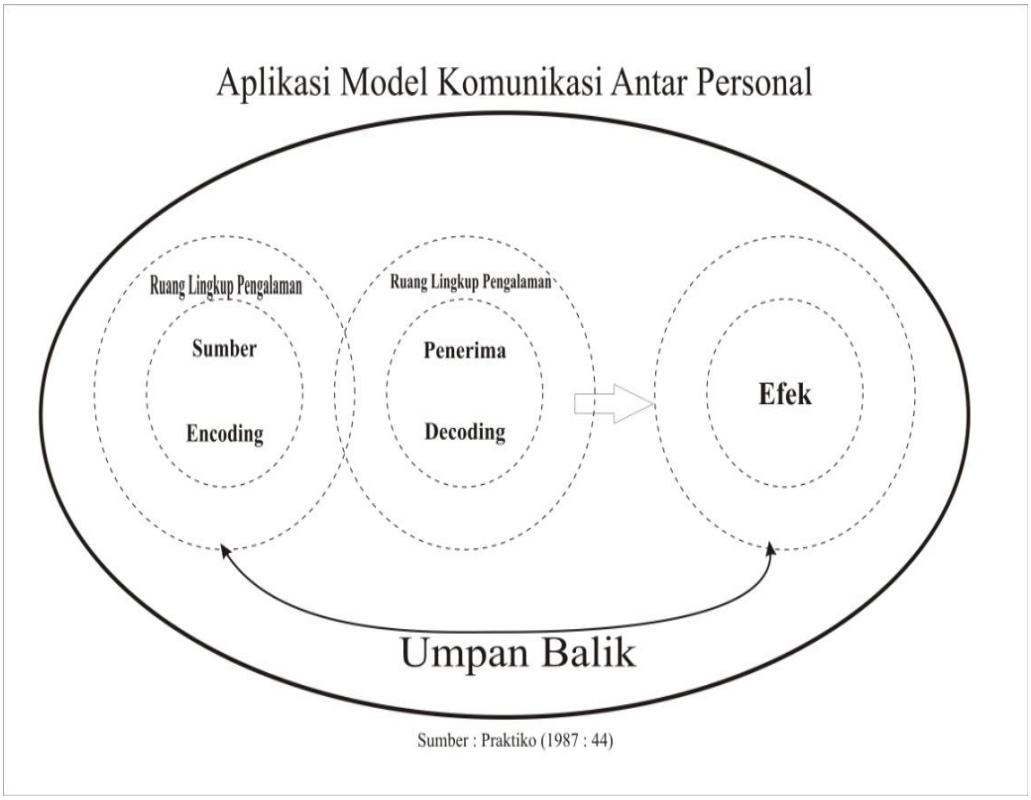
"Komunikasi Antarpersonal adalah "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan berbagai efek dan beberapa umpan balik seketika" (*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*). (Devito 1984 :4)".

Dalam komunikasi antarpersonal hubungan yang terjadi antar komunikan dan komunikator terdapat beberapa elemen yaitu:

1. Konteks, adalah pengaruh lingkungan pada saat berlangsungnya komunikasi, minimal ada empat macam konteks yaitu kontak fisik, sosial, psikologis, dan waktu.
2. Ruang lingkup pengalaman, berkaitan dengan pengetahuan, kepribadian dan sikap individu.
3. Umpan balik, adalah respon dari pesan yang menghasilkan efek.
4. Efek, berkaitan dengan sikap dan tindakan yang dihasilkan.

Gambar 1.1

Model Komunikasi Antarpersonal



Dalam gambar diatas, lingkaran paling luar dengan garis putus-erasi. Perhatikan sumber dan penerima, mereka dilingkari oleh 2 lingkaraan dengan garis putus-putus juga, dan diantara lingkaran tersebut terdapat lingkaran yang berimpitan (*overlap*). Kedua lingkaran yang berimpitan tersebut menggambarkan bahwa baik penerima maupun sumber mempunyai ruang lingkup pengalaman tertentu yang sama (lingkaran yang berimpitan). Baik gambar lingkaran maupun kedua lingkaran ruang lingkup pengalaman, digambarkan dengan garis putus-putus, artinya disini dilukiskan bahwa baik konteks komunikasi maupun ruang lingkup pengalaman adalah hal-hal yang

selalu berubah, tidak statis. Sedangkan proses komunikasi antar persona disini ialah: dari sumber mengirim pesan kepada penerima, menimbulkan efek langsung serta umpan balik yang langsung pula. (Prakito, 1987 : 44-45)

Proses komunikasi Antarpersonal yang melibatkan pribadi-pribadi (komunikan) secara langsung dan utuh antara satu dengan yang lainnya dalam penyampaian dan penerimaan pesan. Komunikasi Antarpersonal terjadi secara timbal balik, sehingga bilamana komunikator menyampaikan pesan maka komunikator bisa langsung mengetahui reaksi komunikan pada saat itu pula, dengan begitu pula sebaliknya jawaban atau reaksi dari komunikan akan menjadi arus balik dan pada saat itu komunikan berubah menjadi komunikator.

Oleh Karena komunikator dan komunikan saling bertatap muka, maka terjadilah umpan balik yang berlangsung seketika (*immediate feedback*). Artinya jika respon tanggapan komunikan positif terhadap pesan, maka terjadi perubahan sikap, kepercayaan, dan prilaku pada komunikan. Respon terhadap pesan bisa diketahui langsung dari komunikan, baik raut muka, gaya dan perasaannya, sehingga jika tanggapan komunikan negatif terhadap pesan, maka kita bisa langsung mengubah gaya penyampaian kita selanjutnya.

1.5. 2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka teoritis diatas, dapat di katakan bahwa Komunikasi Antarpersonal dalam perusahaan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten yang dilakukan oleh divisi humas, dirasakan sangat penting dan bermanfaat

bagi karyawan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan di PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten.

Tentunya dalam sebuah perusahan yang besar, pentingnya seorang Humas dalam meningkatkan suatu hubungan yang baik itu sangat penting baik dalam hal apa saja, apalagi dalam hal pekerjaan tentunya sangat berguna dan penting, dalam hal Humas pada PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah melakukannya melalui Efektivitas Komunikasi Antrapersonal yang dimana dalam melakukan Efektivitas Komunikasi Antarpersonal agar dapat menumbuhkan suatu hubungan yang baik dalam pekerjaan antara para karyawannya, hal ini dilakukan agar antara setiap para karyawan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dapat bekerja sama dengan baik dalam melakukan pekerjaan di dalam Perusahaan.

Melihat dari teori diatas, jika dikaitkan dengan penelitian dengan yang peneliti buat dapat dikatakan bahwa pengaruh dari seorang humas di PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sangat diperlukan dalam membangun hubungan yang baik antar karyawan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam hal melakukan suatu pekerjaan dalam perusahaan agar setiap karyawan mempunyai sikap yang baik sesama karyawan, sehingga pekerjaan tersebut dapat di kerjakan dengan baik supaya memperoleh hasil yang baik pula dalam perusahaan.

Dimana Humas tersebut melakukan suatu bentuk komunikasi melalui percakapan secara langsung antara Pimpinan Humas dengan karyawan agar terbentuk suatu keharmonisan di antara sesama karyawan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten, agar pesan yang disampaikan oleh pimpinan Humas mendapatkan respon yang positif dari karyawan sehingga dapat membangun hubungan yang baik dalam melakukan pekerjaan secara keseluruhan.

Dalam kerangka praktis ini, yang dimaksud dengan komunikator itu adalah pimpinan Humas, dan yang dimaksud dengan respon tersebut adalah pesan yang diberikan oleh komunikator yang mana komunikator adalah pimpinanan Humas, yang dimaksud dengan pesan yang disampaikan tersebut adalah kontak formal melalui percakapan secara langsung, yang di maksud dengan komunikan disini yaitu para karyawan PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten.

1.6 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan Penelitian ini di tujukan kepada divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten, sebagai berikut:

1. **Pertanyaan yang mengacu pada Sikap Keterbukaan**
    a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam menyampaikan pesannya sudah secara menyeluruh kepada karyawannya?

b. Apakah pesan yang disampaikan oleh divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten kepada karyawannya itu sama?
c. Bagaimana cara divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam melakukan pendekatan dengan karyawannya?
d. Bagaimana cara divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten melakukan pendekatan agar bisa diterima oleh karyawannya?
e. Bagaimana penanggulangan yang dilakukan divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap karyawan yang acuh?

2. Pertanyaan yang mengacu pada Sikap Empati

a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah dapat berempati dan bersimpati kepada karyawannya?
b. Bagaimana keterlibatan aktif divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam memahami keadaan dan perasaan karyawannya?

3. Pertanyaan yang mengacu pada Sikap Suportif

a. Apakah komunikasi anatar pribadi yang dilakukan divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah tepat dengan situasi dan suasana pribadi karyawannya?
b. Bagaimana cara divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten mendukung karyawannya?

4. **Pertanyaan yang mengacu pada Sikap Positif**
    a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah menerapkan prilaku disiplin kepada karyawannya?
    b. Bagaimana divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten membangun sikap positif pada dirinya sendiri?
    c. Bagaimana divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten membangun situasi atau suasana interaksi yang menyenangkan dengan karyawannya?
5. **Pertanyaan yang mengacu pada Sikap Kesamaan/Kesetaraan**
    a. Apakah sikap divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam memberikan perhatiannya sama kepada semua karyawannya?
    b. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten menghargai karyawannya?

1.7 Subjek dan Informan Penelitian

1.7.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya (“attribut”-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten.

1.7.2 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang *cross check data*. (Bungin, 2001).

Pengambilan informan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 3 orang yang diambil pada bagian divisi humas. Peneliti disini mengambil informan pada bagian divisi humas sendiri karena ketiga informan yaitu Bapak Abo dan Ibu Yayuk, karena beliau yang setiap harinya bekerja di bagian Humas itu tersebut. Untuk lebih jelasnya mari kita lihat tabel informan dan identitas informan dibawah ini.

Tabel 1.1

Informan Penelitian

No	NAMA	JABATAN
1	Adang Djarkasih	Manajer Humas
2	Agus Budianto	Junior Manager
3	Yayoek	Bag Protokoler

Sumber *: peneliti 2011*

Dari tabel diatas peneliti akan mendeskripsikan lebih jelas mengenai identitas informan.

1.8 Metode Penelitian

Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut seorang ahli yang dikutip dalam sebuah buku karangan Lexy J. Moleong, mengatakan bahwa peneletian Kualitatif adalah:

"Penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada."

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif analisis. Menurut Jalaludin Rakhmat Metode Deskriptif dalam bukunya "Metode Penelitian Komunikasi" mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mendefinisikan masalah atau memeriksa kondisi praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 1997:24).

Metode analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah. Hal ini senada apa yang diungkapkan Sukmadinata dimana yaitu:

> "Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya ". (Sukmadinata, 2006 : 72).

1.9 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti berupa:

1. **Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)**

Untuk memperoleh informasi secara akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya mengadakan Tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan, baik secara tertulis maupun lisan guna memperoleh keterangan atas masalah yang diteliti :

> "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee)* sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu". (Koentjaradiningrat, 1986:136)".

Wawancara dapat dilakukan beberapa kali untuk memberikan data-data yang benar-benar aktual. Seperti juga dalam metode penelitian lainnya, kualitatif sangat bergantung dari data dilapangan dengan melihat fakta-fakta yang ada. Data yang terus bertambah dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan, kemudian terus-menerus disempurnakan selama penelitian berlangsung.

2. Observasi

Teknik pengamatan atau observasi merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang biasa dipergunakan untuk menilai sesuatu melalui pengamatannya terhadap objeknya secara langsung.

Observasi berperan merupakan pengamatan dengan cara khusus dimana peneliti tidak bersifat pasif sebagai pengamat namun memainkan peran yang mungkin dalam berbagai situasi bahkan berperan menggairahkan peristiwa yang sedang dipelajari. Sebelum pengamatan dilakukan peneliti menyiapkan panduan pengamatan, kemudian pada saat mengamati peneliti dapat menggunakan lembar pengamatan untuk mencatat hal-hal yang diamatinya. Lembar pengamatan dapat berupa ceklis maupun catatatan kejadian.

3. Studi Literatur

Dalam studi literatur ini penulis menganut sistem kepustakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah yang diteliti. Dengan teknik kepustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

5. Penelusuran Data *Online*

Penelusuran data *online* menurut Burhan Bungin adalah :

> "Tata cara melakukan penelusuran data melalui media *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *online*, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis" (Bungin, 2008: 148)".

Dari pendapat Burhan Bungin yang dikutip diatas, peneliti menggunakan sumber yang *online* sebagai data pendukung untuk kebutuhan informasi penelitian ini, baik dengan menggunakan jasa "*search engine*" seperti: google, yahoo, dan blog karena didalam situs ini banyak informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian ini. Jadi, sudah selayaknya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan, yang bisa didapat dari jaringan *online* untuk umum.

6. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya

triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. (Moloeng, 2004:330).

1.10 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis dan pengelolaan data dengan menyusun daftar pertanyaan hasil wawancara. Hal ini dilakukan agar memudahkan penulis untuk menganalisa hasil wawancara dengan narasumber sebagai pemberi informasi yang berkaitan dengan penelitian.

Tahapan teknik analisa data, akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengumpulan, penyeleksian, pemeriksaan, kelengkapan, kesempurnaan, serta kejelasan data.
2. Klasifikasi data, yaitu pengelompokan data dan memilah-milah data sesuia dengan jenisnya.
3. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data (*data processing*).
4. Pengeditan dilakukan dengan cara mengecek kelangkapan yang ada pada seluruh data yang peneliti dapatkan, hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dan memperoleh kejelasan makna dari data atau inforamsi yang peneliti peroleh.

5. Selanjutnya data yang telah diperoleh dianalisa dan diberi penjelasan.

1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.11. 1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di bagian komunikasi. Yang beralamat di Jl. Asia Afrika No.63 Bandung. Telepon (022) 4230747, www.pln.jabar.co.id *facsimile* 4230822.

1.11.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan Penelitian dilakukan selama 5 bulan, di mulai dari bulan Maret s.d Juli 2011 di Divisi Humas PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Tabel 1.2
Waktu dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■	■	■																	
2	Penulisan Bab 1				■	■	■	■													
	Bimbingan						■	■	■												
3	Revisi									■	■										
4	Penulisan Bab II								■	■	■	■									
	Bimbingan														■	■	■				
5	Penulisan Bab III													■	■	■					
	Bimbingan														■	■	■				
6	Pengumpulan Data			■	■			■							■	■	■				
	Wawancara															■	■	■			
	Bimbingan																■	■			
7	Pengolahan Data																■	■			
	Penulisan Bab IV																■	■	■	■	
	Bimbingan																	■	■	■	
8	Penulisan Bab V																	■	■	■	
	Bimbingan																		■	■	
9	Penyusunan Bab																		■	■	
10	Sidang kelulusan																				■

1.12 Sistematika Penulisan

Penulisan Penelitian ini dapat diuraikan dengan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian (meliputi; kegunaan teoritis, kegunaan praktis), kerangka pemikiran, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, subjek penelitian dan informan, lokasi dan waktu penelitian (meliputi; lokasi penelitian, waktu penelitian) dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup tentang tinjauan mengenai komunikasi, tinjauan tentang Komunikasi Antarpersonal, tinjauan tentang Humas, tinjauan tentang Karyawan, tinjauan tentang Hubungan Kerja.

BAB III OBJEK PENELITIAN

Mencakup gambaran umum PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (meliputi; sejarah, visi misi, moto, logo) gambaran umum karayawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya di bagian Humas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Terdiri atas Analisis Data Responden dan Analisis Data Penelitian dan pembahasan data penelitian.

BAB V PENUTUP

Terdiri atas Kesimpulan, dan Saran-saran dari peneliti.