BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada Bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang komunikasi antarpersonal divisi humas PT. PLN distribusi jawa barat dan banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawan.

Pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan dalam wawancara ialah mengenai bagaimana proses komunikasi antarpersonal divisi humas PT. PLN distribusi jawa barat dan banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawan, bagaimana proses komunikasi antarpersonal pada divisi humas.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan informan yang bersangkutan dalam bentuk observasi langsung, dan apabila datanya sudah terkumpul kemudian dianalisis.

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan membuat daftar pertanyaan wawancara, mengumpulkan data, dan menganalisa data tersebut. Untuk dapat mengetahui bagaimana komunikasi antarpersonal divisi humas PT. PLN distribusi jawa barat dan banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawan, peneliti melakukan beberapa tahapan penelitian, antara lain:

1. Peneliti menyusun draft pertanyaan wawancara berdasarkan pedoman wawancara.
2. Melakukan wawancara mendalam dengan informan.
3. Melakukan observasi langsung.
4. Memindahkan data hasil penelitian yang berbentuk rekaman dan tulisan dari semua pertanyaan yang diajukan kepada informan dan menganalisanya.
5. Menarikan kesimpulan dan peninjauan pada hasil analisa.

Penelitian ini melakukan observasi secara langsung selama lima bulan, yakni dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2011. Selama melakukan observasi secara langsung, peneliti turut serta dalam sebagian kegiatan humas, seperti ikut mengerjakan pekerjaan divisi humas, ikut serta dalam acara kegiatan rutin humas.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membagi ke dalam 3 pembahasan, yaitu:

1. Deskripsi Profil Informan
2. Deskripsi Hasil Penelitian
3. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Profil Informan

Informan adalah seseorang yang memberikan informasi kepada orang lain yang belum mengetahuinya. Informan pada penelitian ini dilakukan pada 3 (tiga) orang. Mereka merupakan anggota divisi humas sekaligus karyawan PT. PLN distribusi jawa barat dan banten yang memegang peran penting dalam kegiatan divisi humas, yaitu:

Adang Djarkasih

Beliau hampir 19 tahun bekerja di PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dan menjabat sebagai Manager Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dan dengan pendidikan terakhir beliau yaitu S1 (Sarjana Komunikasi). Umur beliau sekarang 44 tahun dan memliki 3 orang anak. Berawal karir dari PPKA, Staff Muda Hukum, Staff Muda SDM (Sumber Daya Manusia), Kahumasda (Kepala Humas Daerah), kemudian menjadi Manager Humas sampai sekarang. Beliau merupakan sosok kepala Humas yang ramah, senang berteman, pekerja keras, dan tidak membeda-bedakan antara karyawan satu dengan yang lain.

Agus Budianto

Seorang lelaki berkacamata ini merupakan staff humas dari PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten yang menjabat sebagai *assistant officer protocol.* Berbekal keahlian serta pengalaman yang mumpuni di bagian Humas,

beliau juga dituntut untuk bekerja secara *professional* untuk menjaga citra baik diri maupun perusahaan. Keseharian beliau dalam pekerjaannya yang utama adalah yang berhubungan dengan pihak eksternal yaitu berpengalaman dibidang *media relations*, *advertising* atau periklanan, dan sosialisasi yang berhubungan dengan program-program atau kegiatan yang dimiliki oleh PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Beliau menjabat sebagai *Deputy Manager Public Relations.*

Yayoek

Seorang Ibu dari 2 orang anak ini meruakan staff dari bidang humas yang menjabat sebagai *assistant officer,* dokumentasi, *protocol* dan perpustakaan. Tugas keseharian beliau berkaitan dengan surat kabar dari harian umum nasional sampai harian umum lokal dengan membuat guntingan berita atau kliping yang nantinya akan di sebarkan ke berbagai divisi untuk penyampaian informasi secara menyeluruh. Sebelumnya juga beliau bekerja di sebuah institusi BUMN yang sama di kota Jakarta dan dengan kedudukan sama juga yaitu di bagian Humas. Seorang humas yang berasal dari Jawa Timur ini merupakan sosok ibu yang ceria, ramah dan supel.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti mencoba mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh dan hasil wawancara dengan informan dengan melakukan observasi langsung, peneliti dapat menganalisa tentang komunikasi

Antarpersonal divisi Humas PT. PLN, yaitu 3 orang informan yang bersangkutan di bagian humas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber atau informan, maka peneliti dapat menganalis komunikasi Antarpersonal divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa barat dan banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawan yang meliputi:

4.2.1 Sikap Keterbukaan (*openness*) Komunikasi Antarpersonal

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan pertama yaitu tentang sikap keterbukaan kepada informan pertama yaitu kepada Bapak Adang dengan pertanyaan sebagai berikut:

a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam menyampaikan pesannya sudah secara menyeluruh kepada karyawannya?

> "Mungkin untuk hal ini kita sebenarnya, khusuhnya saya sebagai kepala humas mengusahakan semua karyawan itu begitu saya memberikan arahan di usahakan semuanya hadir, tetapi berhubung ada yang lagi di lapangan, ada yang mungkin lagi libur atau cuti jadi otomatis itu semua belum menyeluruh, tetapi saya selaku pimpinan berusaha semaksimal mungkin untuk menyeluruhkan daripada karyawan ini supaya hasil yang di capai

> atau yang di inginkan daripada perusahaan ini khususnya PT. PLN bias di akomodir dengan baik sehingga menimbulkan pelayanan yang prima kepada masyarakat."

Pendapat dari Bapak Adang didukung oleh pernyataan yang dilontarkan Pak Abo selaku anggota humas dan sebagai karyawan:

> "Sudah, namun itu bertahap cara penyampaian nya di karenakan kondisi dari karyawannya sendiri ada yang acuh, atau karyawan yang sedang libur atau mengambil cuti juga,, akan teteapi untuk keseluruhan sudah semua nya tercapai penyampaian pesan nya."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, dan jawaban nya hampir sama dengan jawaban pak adang dan pak abo, lalu dengan lantang dia menjawab:

> "Mungkin untuk saya sendiri sudah mas, saya sudah merasakan bahwa humas dengan baik memberikan semua arahan melalui pesan berupa informasi kepada saya dan rekan-rekan saya yang bekerja di divisi humas."

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang sifat keterbukaan itu sendiri saya pertama tanyakan kepada Pak Adang sebagai berikut:

b. Apakah pesan yang disampaikan oleh divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten kepada karyawannya itu sama?

> “Secara global itu sama, tetapi berhubung daerah khususnya di jawa barat dan banten ini demografis nya berbeda geografisnya berbeda saya pun ada penuntutan yang berbeda, dalam artian bukan membeda-bedakan satu karyawan dengan karyawan yang lain nya, tetapi di sesuiaikan dengan demografis dan geografis itu sendiri.”

Pendapat dari Bapak Adang didukung oleh pernyataan yang dilontarkan Pak Abo selaku anggota humas dan sebagai karyawan yang jawabannya hampir serupa:

> “Tidak mas, jadi disini pesan yang di sampaikan oleh kepala humas tergantung dari posisi orang atau tugas nya sendiri, biasanya kepala humas memberikan tugas kepada setiap karyawan itu berbeda-beda.”

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, lalu dengan lantang dia menjawab:

> “Biasanya berbeda antara satu orang dengan orang lain biasa nya tergantung dari pimpinan sendiri, karena disini kita bekerja tim yaitu bnayak pekerjaan yang berbeda dan pengerjaan nya di bagi-bagi tiap regu yang nanti hasil nya akan di gabung, biasa nya seperti itu mas.”

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang sifat keterbukaan itu sendiri saya pertama tanyakan kepada Pak Adang sebagai berikut:

c. Bagaimana cara divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam melakukan pendekatan dengan karyawannya?

> "Mungkin hal itu sering kita lakukan misalkan setiap makan siang kita di usahakan di tempat yang sama terus kita saling kontek-kontekan baik lewat handphone maupun lewat pesawat HT sering dilakukan, terus kebetulan mas sebentar lagi bulan puasa jadi nanti kita dari perusahaan itu mau ngadain suatu buka puasa bareng, itu rutin setiap kali bulan puasa kita mengadakan buka puasa bareng, terus setelah lebaran kita biasanya ngadain syukuran atau halal bihalal antar karyawan, nah diharapkan dengan adanya hal itu bias menjalin solidaritas dan kekompakan sesama karyawan PT. PLN distibusi jawa barat dan banten khususnya humas maupun mencakup semua nya."

Lalu Pak Abo selaku anggota humas dan sebagai karyawan menjawab sambil memegang pensilnya:

> "Ya biasanya kita kadang suka makan siang bersama selain melakukan aktivitas kerja bersama juga, di kantin sambil ngobrol-ngobrol, disitu ada pendekatan antara divisi humas itu

sendiri sehingga ada saling mengerti antara kami di divisi humas."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, jawabannya memperkuat dengan anggota humas lainnya selaku karyawan juga, dia menjawab:

"Biasanya kita suka mengadakan janjian di waktu bukan jam kantor, misalnya dalam hal istirahat kita sering bareng melakukan makan siang di kantin, jadi disitu juga kita selalu dekat untuk mengenal satu sama lainnya, agar tidak hanya di pekerjaan saja dekat, akan tetapi di luar jam kerja pun dekat, yang akhir nya akan mempengeruhi ketika sedang bekerja juga, jadi ketika bekerja tidak adanya rasa segan antara karyawan dengan pimpinan, jadi melakukan pekerjaan juga terasa lebih gampang saja karena suasana nya enak tidak tegang."

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang sifat keterbukaan itu sendiri saya pertama tanyakan kepada Pak Adang sebagai berikut:

d. Bagaimana penanggulangan yang dilakukan divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten terhadap karyawan yang acuh?

"Jadi saya khususnya selaku pimpinan mencoba mendekatkan diri dengan karyawan, dalam artian curhat lah atau secara empat

> mata kita sharing apa kendalanya sampai hasilnya seperti ini itu gimana, terus kita juga selalu memberikan motivasi dan dorongan agar pribadinya atau bila mereka punya masalah kita siap membantu dalam artian kita memberikan solusi atau gambaran, ya pokoknya sharing lah seperti dengan teman saja, jadi saya juga sebagai pimpinan tidak merasa sebagai pimpinan tapi saya juga harus dijadikan sebagai teman biar nanti curhat atau ada keluhan-keluhan nanti langsung kepada saya."

Lalu Pak Abo menjawab dengan singkat dan pasti:

> "Biasa nya dengan cara memberikan perhatian lebih dan dorongan, motivasi kerja supaya dia juga ada rasa peduli terhadap kerjaan nya jadi tidak ada rasa acuh."

Kemudian saya bertanya yang sama kepada ibu yayuk, lalu dia menjawab:

> "Lebih memberikan perhatian yang lebih, dan memberikan dorongan berupa motivasi dan mengingatkan nya agar dia tidak lagi acuh, biasanya dengan memberikan banyolan-banyolan agar tidak jenuh sehingga tidak ada lagi rasa acuh, terutama memberikan motivasi."

Setelah melakukan wawancara dengan ketiga informan, peneliti menganalisis 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 ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

Setelah melakuan wawancara dari ke tiga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Divisi humas sudah melakukan komunikasi Antarpersonal yang efektif yang dapat membangun hubungan kerja yang baik juga antar karyawan. Mulai dari proses komunikasi Antarpersonal yang mempunyai ciri-ciri yaitu keterbukaan (*openness*), dimana komunikator atau anggota humas sendiri saling terbuka antara satu dengan yang lainnya (karyawan), dengan cara mendekatkan diri bukan hanya sebagai karyawan akan tetapi sebagai teman seperti kepala humas mendekatkan diri dengan karyawan, dengan cara curhat atau secara empat mata mereka *sharing* apa kendalanya sampai hasilnya seperti gimana, terus mereka juga selalu memberikan motivasi dan dorongan agar kegiatan bekerja nya sesuai apa yang di harapkan oleh Perusahaan. Yang tujuan nya adalah untuk mencapai hasil yang sesuai di rencanakan oleh divisi humas sendiri.

4.2.2 Sikap Empati (*empathy*) Komunikasi Antarpersonal

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan Selanjutnya adalah:

Untuk Informan Pertama **Pak Adang**

a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah dapat berempati dan bersimpati kepada karyawannya?

> “Untuk hal ini, biarlah karyawan saya yang menilai, jadi jika saya bilang saya sudah berempati saya sudah bersimpati rasanya itu tidak adil mas yah, lebih baik biarkan saja karyawan yang menilai tetapi saya berusaha dan sebisa mungkin harus selalu bersikap empati dan simpati sehingga menimbulkan suatu ke solidan daripada divisi humas khususnya, umumnya untuk semua karyawan PT. PLN distribusi jawa barat dan banten.”

Kemudian pertanyaan saya lontarkan kepada Pak Abo, kemudian dengan santainya beliau menjawab:

> “Dari pihak humas sendiri biasanya mencoba ikut merasakan apa yang karyawan rasakan, terkadang karyawan tersebut sedang ada masalah, jadi disini kita tidak ada tekanan, kita juga memberikan solusi yuang terbaik agar masalah yang dirasakan oleh karyawan dapat dengan mudah di selesaikan.”

Lalu ibu yayuk menjawab pertanyaan serupa yang saya berikan kepada beliau, dan beliau dengan gaya nya yang aga serius menjawab:

> “Saya berusaha sebisa mungkin untuk berempati dan bersimpati kepada karyawan, misalanya ada karyawan yang kelihatan muarung atau mengeluh lalu saya memberikan dorongan dan menanyakan kepada dia tentang apa yang sedang dia hadapi, sehingga dia melakukan curhat kepada saya dan saya

memberikan solusi agar masalah nya dapat di selesaikan dengan cepat.”

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang sikap empati itu sendiri saya pertama tanyakan kepada Pak Adang sebagai berikut:

b. Bagaimana keterlibatan aktif divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam memahami keadaan dan perasaan karyawannya?

> “Oh itu, mungkin itu bukan saya sombong atau gimana, jadi saya terus terang dengan karyawan itu merasa dekat aja pokoknya setiap kali saya ada waktu mereka ada waktu, saya sering berkunjung ke rumah nya atau mungkun apabila ada yang sakit, saya di usahakan selalu hadir minimalnya menjenguk, seperti itu mas.”

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, lalu dengan lantang dia menjawab:

> “Sama seperti jawaban yang di atas, saya lebih mendengarkan dulu dia curhat sehingga dapat mengetahui permasalahannya seperti apa dan saya memberikan solusi atau jalan keluar nantinya mas.”

Lalu pertanyaan selanjutnya masih seputar tentang sikap empati itu sendiri saya pertama tanyakan kepada Pak Adang sebagai berikut: Bagaimana divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten bertanggung jawab atas rasa aman karyawannya?"

> "Untuk itu, insya allah mas saya diusahakan bertanggung jawab, bukan di usahakan lagi tapi harus bertanggung jawab atas rasa aman dan kenyamanan kepada karyawan tersebut, hal ini di tunjukkan dengan, tapi hal ini di tunjukkan dengan saya berusaha mengurangi hal-hal yang sifatnya arogan, jadi apabila ada kesalahan saya tidak langsung membentak tetapi saya tanya terlebih dahulu kendalanya apa sehingga menyebabkan hal-hal tersebut terjadi, terus sudah itu saya kasih gambaran saya kasih solusi kemudian apabila dia ngerti ya saya terimakasih sekali kalau begitu, jadi intinya saya bertanggung jawab atas rasa aman karyawan saya."

Henry Backrack (1976) mendefinisikan 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 komtak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Dalam sikap empati ini juga, karyawan PT PLN khususnya divisi humas, dari hasil wawancara yang saya lakukan bahwa dari pihak humas sendiri biasanya mencoba ikut merasakan apa yang karyawan rasakan, terkadang karyawan tersebut sedang ada masalah maka karyawan lain pun ikut andil dalam masalah itu dengan cara menanyakan terlebih dahulu masalahnya kemudian memberikan jalan keluar atau solusi yang bisa diambil untuk kebaikan, dan akhirnya suasana karyawan menjadi baik kembali dan dapat bekerja seperti biasa tanpa adanya tekanan dari karyawan ketika ada satu karyawan sedang ada masalah, kita juga memberikan solusi yang terbaik agar masalah yang dirasakan oleh karyawan dapat dengan mudah di selesaikan.

Sikap empati juga timbul dari setiap orang, dimana di divisi humas selalu diterapkan sikap empati tersebut untuk lebih menghargai orang lain, timbulnya

saling menghargai menjadi faktor utama dalam kegiatan bekerja di kantor khususnya di divisi humas, sehingga karyawan menjadi lebih tahu dan tahu lebih dengan karyawan lainnya, dan akhirnya ada rasa saling menghargai dan menghormati antar karyawan, yang mana dengan timbulnya rsa saling menghargai dan menghormati akan mempermudah dalam proses Komunikasi Antarpersonal di divisi humas PT. PLN sendiri dalam membangun suasana kerja yang baik untuk membangun hubungan kerja yang baik juga untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

4.2.3 Sikap Mendukung (*supportiveness*) Komunikasi Antarpersonal

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan Selanjutnya adalah:

Untuk Informan Pertama **Pak Adang**

a. Apakah komunikasi antar pribadi yang dilakukan divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah tepat dengan situasi dan suasana pribadi karyawannya?

> "Saya rasa kalau masalah tepat memang sudah tepat, saya sesuai prosedur kerja saya, terus mereka juga sudah mengerti dengan rutinitas, rutinitas seperti apa yang saya paparkan atau jelaskan harus bagaimana nya mereka sudah paham semuanya, tapi untuk suasana pribadi karyawan saya rasa hanya orang itu sendiri yang

tau, saya tidak mungkin tahu suasana pribadi karyawan saya, yang pasti saya kalau masalah itu hanya mereka yang tahu."

Pendapat Pak Abo cukup singkat untuk jawaban ini:

"Ya tergantung juga, kadang disini suasana pribadi itu tidak terlalu tepat, tetapi kita disini selalu kondisikan dari suasana yang tidak baik menjadi lebih baik untuk semaksimal mungkin agar terjadi suasana yang baik juga."

Pendapat dari Bapak Adang didukung oleh pernyataan yang dilontarkan ibu yayuk, lalu dengan lantang dia menjawab:

"Untuk saya sendiri tergantung mas, kadang suasana pribadi karyawan tidak terlalu baik untuk dilangsungkan nya komunikasi antarpersonal, tetapi kita disini selalu kondisikan dari suasana yang tidak baik menjadi lebih baik untuk semaksimal mungkin agar terjadi suasana yang baik juga."

Lalu pertanyaan selanjutnya yang saya ajukan kepada Bapak Adang:

b. Bagaimana cara divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten mendukung karyawannya?

"Untuk itu saya sendiri sudah memberikan semacam *job description* jadi pemaparan tugas kepada masing-masing karyawan humas itu seperti apa, tapi saya selalu mendukung

> dalam artian begini, humas kan selalu berhubungan langsung dengan konsumen atau di utamakan dalam hal pelayanan, apabila ada complain dari pelanggan terus apabila seseorang karyawan itu hamper kewalahan gitu mas, jadi saya tidak membiarkan dia sendiri tetapi saya terus membekingi dia supaya masalah yang di rasakan pelanggan itu bisa clear."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, lalu dengan lantang dia menjawab:

> "Kita disini selalu mendukung kepada karyawan ya dengan cara memberikan motivasi, jadi supaya tujuan tercapai dengan susuai apa yang di inginkan, terutama agar semua berjalan dengan apa yang di harapkan dengan hasil yang baik."

Setelah melakukan wawancara dengan ketiga informan, peneliti menganalisis bahwa Hubungan Antarpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*) antara karyawan untuk mencapai tujuan yang sudah di inginkan dalam melaksanakan pekerjaan khususnya di divisi humas sendiri. 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.

Untuk sikap mendukung sendiri yang terjadi di divisi humas ini, biasanya sudah memberikan semacam *job description* jadi pemaparan tugas kepada masing-masing karyawan humas itu seperti apa, biasanya kepala humas terus memberikan dukungan kepada karyawan agar kegiatan rutin bisa berjalan dengan baik, dan itu bertujuan untuk kebaikan kepada perusahaan juga tentunya, seperti contoh yang terjadi di pln itu sendiri dengan adanya komplen dari masyarakat yang tidak puas dengan hasil yang mereka terima dengan masih adanya mati lampu, secara otomatis masyarakat langsung berhadapan dengan humas, dan kebetulan karyawan saya sendiri yang menangani nya, disitu saya tidak diam saja, akan tetapi saya membantu karyawan saya agar masalah nya cepet selesai, yaitu dengan cara membantu dalam hal bahasa atau omongan yang dapat meluruskan masalah tersebut sehingga menjadi selesai.

4.2.4 Sikap Positif (*positiveness*) Komunikasi Antarpersonal

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan Selanjutnya adalah:

Untuk Informan Pertama yaitu **Pak Adang**

a. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten sudah menerapkan prilaku disiplin kepada karyawannya?

> "Mungkin ini, disiplin ini paling no satu mas ya, kita khusunya kedisiplinan itu, atau khususnya semua perusahaan itu semua

> lembaga, bahkan diri pribadi itu harus memiliki rasa disiplin, sebab dengan rasa disiplin ini akan timbul etos kerja yang baik dan hasil kerja yang baik pula, saya sendiri paling menomor satu kan kedisiplinan, contoh nya seperti hal kecil masalah seragam, hari ini pake ini, hari selasa pake yang lain dst, itu semua sudah saya terapkan kepada karyawan saya."

Pendapat dari Bapak Adang didukung oleh pernyataan yang dilontarkan Pak Abo selaku anggota humas dan sebagai karyawan:

> "Ya kita selalu menerapkan prilaku disiplin seperti contoh hal nya yaitu denga tapat waktu dating ke kantor untuk bekerja dan mengerjakan tugas masing-masing dengan baik dan benar agar mencapai hasil yang baik juga tentunya."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, dan jawabannya juga sama seperti diatas, lalu dengan lantang dia menjawab:

> "Pasti mas, dengan contoh kecil misalnya dengan dating tepat waktu ketika masuk kantor, saya sendiri biasanya datang sekitar 20 menit sebelum bekerja, makin kesini saya liat karyawan lainnya pas saya datang ke kantor sudah ada duluan didalam kantor, itu mungkin bisa 30 menit sebelum saya datang ke kantor."

Pertanyaan selanjutnya saya lontarkan kepada Bapak Adang:

b. Bagaimana divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten membangun situasi atau suasana interaksi yang menyenangkan dengan karyawannya?

> "Ini kembali ke pertanyaan yang sebelumnya, jadi jadikan saya sebagai teman jangan jadikan saya sebagai atasan, sebab apabila ada rasa canggung antara atasan dan bawahan nanti akan timbul rasa segan, saya tidak mau anak buah saya merasa tertekan atau pesan saya tidak tersampaikan dengan baik karena adanya rasa canggung, oleh karena hal itu saya sering mengasih arahan, tetapi ada sedikit ngelantur sedikit di bawadulu kemana, ngaler ngidul dulu mas jadi biar situasi mencair baru masukan point-point saya, sedikit ada bercanda agar suasana nya nyaman."

Sama seperti Padk adang, Pak Abo juga menjawab:

> "Kita kadang menciptakan situasi yang santai tidak terlalu formal, jadi denga cara menyenangkan dengan karyawan dengan secara kekeluargaan, dengan memberikan selingan bercandaan agar supaya tidak terlalu tegang antara karyawan, supaya suasana hidup."

Pendapat ibu yayuk memperkuat jawabana-jawaban dari sebelumnya, lalu dengan lantang dia menjawab:

> “Biasanya dengan guyonan yang wajar aja yang dapat menjadi kan suasana hangat yang dapat membangkitkan rasa nyaman di kantor, selebihnya akan terjadi interaksi yang enak antara karyawan dan kepala humas karen menganggap sebagai teman karena bekerja sambil ada sedikit guyonan.”

Setelah melakukan wawancara dengan ketiga informan, peneliti menganalisis bahwa mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: Menyatakan sikap positif dan 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.

Biasanya mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi Antarpersonal dengan sedikitnya dua cara: menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak

menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

4.2.5 Sikap Kesetaraan (*Equality*) Komunikasi Antarpersonal

Pada penetitian ini peneliti melakukan sebuah wawancara dengan pertanyaan Selanjutnya adalah:

Untuk Informan Pertama **Pak Adang**

a. Apakah sikap divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten dalam memberikan perhatiannya sama kepada semua karyawannya?

> "Terus terang saya tidak pernah membeda-bedakan siapa si A si B dan orang mana-mana nya, jadi disini di tuntut profesionalisme, jadi semua peraturan semua ketentuan dari perusahaan harus dilaksanakan khususnya divisi humas, point nya harus di kerjakan semua karyawan tanpa membedakan status strata sosialnya, jadi semua sama, di berikan beban sama, di berikan hak dan kewajiban yang sama."

Dengan tenang dan singkat Pak Abo selaku anggota humas dan sebagai karyawan menjawab:

> "Ya kita disini memberikan kesamaan dan tidak membeda-bedakan perhatiannya, jadi satu sama lain tidak ada rasa iri

dengan karyawan yang lain, jadi disini kita disamakan semua nya."

Lalu saya mengajukan pertanyaan yang sama kepada ibu yayuk, dan jawabannya sama dengan Pak Adang dan Pak Abo:

"Saya sendiri disini memandang semua sama, tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lainnya, dan saya menganggap disini semua teman saya mas."

Selanjutnya pertanyaan masih seputar sikap kesetaraan yang saya tanyakan kepada Bapak Adang:

b. Apakah divisi Humas PT. PLN distribusi Jawa Barat dan Banten menghargai karyawannya?

"Saya tidak bisa mengatakan bahwa saya bias atau tidak, tetapi saya berusaha menghargai semua karyawan saya, karena tanpa mereka apa artinya saya, terus tanpa mereka juga saya tidak mungkin atau program saya khususnya divisi humas dan umumnya PT. PLN ini tidak akan terlaksana dengan baik, jadi saya menghargai karyawan baik itu secara moril mapun secara materil, kalau moril mungkin ya mengertilah keadaan mereka jika ada yang sakit saya tidak langsung gimana-gimana, tapi saya terima dulu."

Kemudian saya berikan pertanyaan serupa kepada Pak Abo, kemudian beliau menjawab:

> "Kita menciptakan sikap menghargai antara karyawan yang lain, jadi disini kita ada kebersamaan saling merhargai satu sama lain agar tercipta suasana yang enak untuk melakukan pekerjaan."

Dengan santai nya Ibu Yayuk menjawab pertanyaan saya:

> "Sudah jelas kalau masalah menghargai karyawan saya, karena jika tanpa mereka saya tidak bisa apa-apa, mereka terlibat penting dalam kelangsungan kegiatan bekerja divisi humas, yang intinya saling menghargai satu sama lain."

Dari hasil wawancara denga ketiga informan diatas, 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 interpersonal 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 interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dillihat 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 kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Adanya sikap Kesetaraan antar karyawan sangat berpengaruh sekali, karena disini semua karyawan tidak membeda-bedakan setiap karyawan satu dengan yang lain nya, karyawan di berikan hak dan kewajiban yang sama, begitu juga karyawan di berikan beban yang sama juga, di divisi humas memberikan kesamaan dan tidak membeda-bedakan perhatiannya, jadi satu sama lain tidak ada rasa iri dengan karyawan yang lain, jadi disini kita disamakan semuanya.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dari deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka peneliti akan membahas mengenai Komunikasi Antarpersonal Divisi Humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Membangun Hubungan Kerja Antar Karyawan. Hal ini terbukti dengan adanya komunikasi Antarpersonal yang efektif dilakukan di divisi Humas untuk membangun hubungan kerja yang baik antar karyawannya.

4.3.1 Sikap keterbukaan (*openness*) Komunikasi Antarpersonal

Setelah melakuan wawancara dari ke tiga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Divisi humas sudah melakukan komunikasi Antarpersonal yang efektif yang dapat membangun hubungan kerja yang baik juga antar karyawan. Mulai dari proses komunikasi Antarpersonal yang mempunyai ciri-ciri yaitu keterbukaan (*openness*), dimana komunikator atau anggota humas sendiri saling terbuka antara satu dengan yang lainnya (karyawan), dengan cara mendekatkan diri bukan hanya sebagai karyawan akan tetapi sebagai teman seperti kepala humas mendekatkan diri dengan karyawan, dengan cara curhat atau secara empat mata mereka *sharing* apa kendalanya sampai hasilnya seperti gimana, terus mereka juga selalu memberikan motivasi dan dorongan agar kegiatan bekerja nya sesuai apa yang di harapkan oleh Perusahaan. Yang tujuan nya adalah untuk mencapai hasil yang sesuai di rencanakan oleh divisi humas sendiri.

Adanya kedekatan antara karyawan bukan hanya dalam kegiatan bekerja, dalam kegiatan di luar kerja juga dapat menjadikan suasana yang baik bagi sesama karyawan, yang akhirnya hubungan baik antara karyawan akan terbawa kepada pekerjaan juga.

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 ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

4.3.2 Sikap Empati (*empathy*) Komunikasi Antarpersonal

Dalam sikap empati ini juga, karyawan PT PLN khususnya divisi humas, dari hasil wawancara yang saya lakukan bahwa dari pihak humas sendiri biasanya mencoba ikut merasakan apa yang karyawan rasakan, terkadang karyawan tersebut sedang ada masalah maka karyawan lain pun ikut andil dalam masalah itu dengan cara menanyakan terlebih dahulu masalahnya kemudian memberikan jalan keluar atau solusi yang bisa diambil untuk kebaikan, dan akhirnya suasana karyawan menjadi baik kembali dan dapat bekerja seperti biasa tanpa adanya tekanan dari karyawan ketika ada satu

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

Sikap empati juga timbul dari setiap orang, dimana di divisi humas selalu diterapkan sikap empati tersebut untuk lebih menghargai orang lain, timbulnya saling menghargai menjadi faktor utama dalam kegiatan bekerja di kantor khususnya di divisi humas, sehingga karyawan menjadi lebih tahu dan tahu lebih dengan karyawan lainnya, dan akhirnya ada rasa saling menghargai dan menghormati antar karyawan, yang mana dengan timbulnya rsa saling menghargai dan menghormati akan mempermudah dalam proses Komunikasi Antarpersonal di divisi humas PT. PLN sendiri dalam membangun suasana kerja yang baik untuk membangun hubungan kerja yang baik juga untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Henry Backrack (1976) mendefinisikan 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 komtak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

4.3.3 Sikap Mendukung (*suppotiveness)* Komunikasi Antarpersonal

Untuk sikap mendukung sendiri yang terjadi di divisi humas ini, biasanya sudah memberikan semacam *job description* jadi pemaparan tugas kepada masing-masing karyawan humas itu seperti apa, biasanya kepala humas terus memberikan dukungan kepada karyawan agar kegiatan rutin bisa berjalan dengan baik, dan itu bertujuan untuk kebaikan kepada perusahaan juga tentunya, seperti contoh yang terjadi di pln itu sendiri dengan adanya komplen dari masyarakat yang tidak puas dengan hasil yang mereka terima dengan masih adanya mati lampu, secara otomatis masyarakat langsung berhadapan dengan humas, dan kebetulan karyawan saya sendiri yang menangani nya, disitu saya tidak diam saja, akan tetapi saya membantu karyawan saya agar masalah nya cepet selesai, yaitu dengan cara membantu dalam hal bahasa atau omongan yang dapat meluruskan masalah tersebut sehingga menjadi selesai.

Biasanya antara karyawan satu dengan yang lain selalu mendukung kepada karyawan dengan cara memberikan motivasi, supaya tujuan tercapai dengan

susuai apa yang di inginkan, terutama agar semua berjalan dengan apa yang di harapkan dengan hasil yang baik, itu terjadi karena adanya kedekatan antara karyawan satu dengan yang lainnya.

Bahwa Hubungan Antarpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*) antara karyawan untuk mencapai tujuan yang sudah di inginkan dalam melaksanakan pekerjaan khususnya di divisi humas sendiri. 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.

4.3.4 Sikap Positif (*positiveness)* Komunikasi Antarpersonal

Biasanya mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi Antarpersonal dengan sedikitnya dua cara: menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Dalam sikap positif antar karyawan sudah diterapkan, terutama dalam diri masing-masing agar kelangsungan bekerja dapat dilaksanakan secara lancar. Proses komunikasi Antarpersonal akan berjalan dengan lancar dengan adanya

sikap positif tersebut, dalam hal kecil contohnya sikap positif sudah di terapkan di semua divisi humas PT. PLN dengan datang tepat waktu sebelum kegiatan bekerja mulai, dengan datang sebelum mulai jam kerja sangat efektif kepada proses kegiatan bekerja, yang mana setiap kali bekerja perlu persiapan agar kelangsungan bekerja juga bisa maksimal dan hasilnya memuaskan.

Bahwa mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: Menyatakan sikap positif dan 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.

Biasanya mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi Antarpersonal dengan sedikitnya dua cara: menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

4.3.5 Sikap Kesetaraan (*equality)* Komunikasi Antarpersonal

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 antarpersonal 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 interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan dan konflik lebih dillihat 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 kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Adanya sikap Kesetaraan antar karyawan sangat berpengaruh sekali, karena disini semua karyawan tidak membeda-bedakan setiap karyawan satu dengan yang lain nya, karyawan di berikan hak dan kewajiban yang sama, begitu juga karyawan di berikan beban yang sama juga, di divisi humas memberikan kesamaan dan tidak membeda-bedakan perhatiannya, jadi satu sama lain tidak ada rasa iri dengan karyawan yang lain, jadi disini kita disamakan semuanya.

4.3.6 Komunikasi Antarpersonal Divisi Humas PT. PLN Persero Distribusi Jawa Barat dan Banten Dalam Membangun Hubungan Kerja Antar Karyawan

Setelah peneliti melakukan wawancara dan analisis kepada tiga informan yang di dasarkan dari defnisi komunikasi Antarpersonal yang efektif dalam sebuah hubungan yang jelas, yaitu 5 kualitas umum yang harus dimiliki komunikator, diantaranya keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*suppotiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*), dihasilkan adanya kedekatan antara karyawan bukan hanya dalam kegiatan bekerja, dalam kegiatan di luar kerja juga dapat menjadikan suasana yang baik bagi sesama karyawan, yang akhirnya hubungan baik antara karyawan akan terbawa kepada pekerjaan juga.

Dalam sikap empati ini juga, karyawan PT PLN khususnya divisi humas, dari hasil wawancara yang saya lakukan bahwa dari pihak humas sendiri biasanya mencoba ikut merasakan apa yang karyawan rasakan, Biasanya antara karyawan satu dengan yang lain selalu mendukung kepada karyawan dengan cara memberikan motivasi, supaya tujuan tercapai dengan susuai apa yang di inginkan.

Biasanya mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi Antarpersonal dengan sedikitnya dua cara: menyatakan sikap positif dan secara

positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Adanya sikap Kesetaraan antar karyawan sangat berpengaruh sekali, karena disini semua karyawan tidak membeda-bedakan setiap karyawan satu dengan yang lain nya. Maka komunikasi Antarpersonal yang dilakukan oleh divisi humas PT. PLN Persero distribusi Jawa Barat dan Banten dalam membangun hubungan kerja antar karyawannya sudah dilakukan dengan baik.