KOMUNIKASI INTERPERSONAL DIVISI *QUALITY CONTROL* PT. ROHTO LABORATORIES INDONESIA BANDUNG

(Studi Deskriptif tentang Komunikasi Interpersonal Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam membangun Hubungan Kerja Dengan Karyawan)

Ayu Anindia

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,

Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur 112-116, Bandung, 40132, Indonesia

Email : ayuanindia22@gmail.com

Abstract

The purpose of studies *to describe the Interpersonal Leaders' Communication of Quality Control Division at PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung to build relation between employees. To answer the Interpersonal Communication, researcher uses subfokus such as; openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality.*

This research *uses qualitative approach with descriptive methods in analyzing the data. There are 4 (people) informants subjects that consist of 2 key informants and 2 supporting informants that selected by purposive sampling technique. The data collected through some aspects such as; intensif interviews, non-participant observation, documentation, internet searching and literature study. The techniques to validate data conducted by increasing the persistence of observation, triangulation, member checking.*

The results of this research *shows that the* ***Openness*** *consists of aspects such as open attitude, honesty, and responsibility.* ***Empathy*** *consists of caring and understanding aspects.* ***Supportive attitude*** *consists of descriptive aspects that not trying to feel know better than the other, willing to try to realize a goal.* ***A positive attitude*** *can motivate yourself and create a pleasant sense.* ***Equality*** *consists of non-discriminating aspects, and occurs some respectful attitudes.*

Conclusion of the research *shows that the establishment of harmonization supported by the attitude of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality that can be useful in building a work relationship.*

Suggestion *about the results of interpersonal communication research in PT. Quality Control Division at Rohto Laboratories Indonesia Bandung, the researcher suggest the company to hold some activities that build a good working relationship such as outbound.*

Keywords*: Interpersonal Communication, Leader, Employee, PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung, Employees' Relation*

Abstrak

Maksud Penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang Komunikasi Interpersonal Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja

Karyawan. Untuk menjawab Komunikasi Interpersonal tersebut, peneliti menggunakan subfokus yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Metode Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Informan penelitian berjumlah 4 (empat) orang, terdiri dari 2 informan kunci dan 2 informan pendukung yang dipilih menggunakan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan, dokumentasi, *internet searching* dan studi literatur. Teknik uji keabsahan data dengan cara meningkatkan ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan anggota.

Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa dalam hal ini **Keterbukaan** terdiri dari aspek sikap terbuka, kejujuran, dan tanggung jawab. **Empati** terdiri dari aspek peduli dan saling memahami. **Sikap mendukung** terdiri dari aspek deskriptif tidak mencoba merasa lebih tahu, mau berusaha untuk mewujudkan sebuah tujuan. **Sikap positif** mampu memotivasi diri sendiri dan menciptakan suasana yang menyenangkan. **Kesetaraan** terdiri dari aspek tidak membeda-bedakan, dan timbul sikap *respect*.

Simpulan Penelitian menunjukan, dari penelitian ini menunjukan terjalinnya keharmonis yang didukung dengan sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan yang dapat bermanfaat dalam membangun hubungan kerja. **Saran** dari penelitian ini terhadap hasil penelitian komunikasi interpersonal di Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung agar perusahaan mengadakan kegiatan untuk membangun hubungan kerja yang baik seperti *outbond*.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Leader, Karyawan, PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung, Hubungan Kerja

1. Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung adanya Divisi Quality Control yang dipimpin seorang leader yang memantau perkembangan semua produk yang di produksi oleh perusahaan. Setiap perusahaan pasti menghasilkan produk yang baik dan berkualitas, seperti hal nya peran Quality Control jelas terlihat karena kualitas produksi suatu perusahaan tergantung dari jasa karyawan di bidang ini. Untuk tujuan ini, mereka memperkerjakan staff Quality Control dalam perusahaan tersebut. Tugas seorang Quality Control adalah meneliti produk dan proses produksi perusahaan untuk memperoleh standar kualitas yang diperlukan, mencakup uji-tes dan memeriksa semua proses produksi yang terlibat dalam produksi suatu produk. Dan karyawan di Divisi Quality Control harus memastikan standar kualitas dipenuhi oleh setiap komponen dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Permasalahan yang sering terjadi di dunia industri, khususnya industri farmasi adalah tidak maksimalnya peran dari bagian Quality Control. Padahal posisi dari bagian Quality Control adalah sangat vital. Karena sesuai fungsinya peran dari bagian Quality control adalah memastikan hasil dari suatu proses produksi itu menghasilkan suatu produk yang berkategori sempurna. Karena apabila fungsi dari Quality Control itu tidak berjalan maksimal maka dapat dipastikan produk yang dihasilkan juga menjadi bermasalah. Beberapa hal yang bisa di identifikasi menjadi permasalahan di dunia industri khususnya yang ada di bagian Quality Control, salah satunya adalah permasalahan komunikasi interpersonal yang ada di bagian Quality Control tersebut. Permasalahan komunikasi interpersonal itu antara lain terganggunya komunikasi interpersonal antar pimpinan (leader) dan karyawan yang ada dibagian tersebut. Timbulnya permasalahan dibagian Quality Control tersebut bisa diakibatkan oleh banyak factor. Seperti pimpinan yang kurang perhatian terhadap karyawan atau sebaliknya karyawan terlalu menganggap remeh pimpinannya.

Untuk menghindari permasalahan yang disebutkan diatas, salah satunya dapat

dihindari dengan komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan dengan pimpinan. Komunikasi interpersonal yang dibangun ini bertujuan untuk bisa segera mencari solusi dan bisa segera diselesaikan apabila ditemukan masalah diarea kerja masing-masing. Karena perusahaan dapat segera mencari tahu dan segera bisa menyelesaikan apabila terjadi permasalahan hubungan baik diantara karyawan dengan pimpinan (leader) disatu unit tertentu, yang pada akhirnya apabila komunikasi interpersonal yang terjalin berlangsung dengan baik, maka situasi dan kondisi kerja disatu perusahaan akan menjadi sangat kondusif. Apabila kondisi internal disatu perusahaan sudah sangat kondusif maka sangat mudah bagi perusahaan untuk bergerak maju mencapai target yang diharapkan. Apabila target yang diharapkan sudah tercapai maka imbasnya juga kembali kepada pemenuhan hak-hak untuk semua karyawan. Dalam divisi quality control terdapat struktur organisasi secara vertical antara atasan dan bawahan.

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 maupun pimpinan (leader). Hubungan baik antar karyawan maupun pimpinan (leader) merupakan faktor utama yang menyebabkan seorang karyawan bisa bertahan bekerja di suatu perusahaan, apabila hubungan antara leader dan karyawan tidak baik, dimana tidak adanya 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. 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 leader dan 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 leader dan 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 Intarpersonal.

Sebuah masalah dalam perusahaan yaitu dalam hal komunikasi antara pimpinan terhadap karyawannya yang dianggap sebuah masalah penting. Seperti masalah dalam hal gangguan atau tidak dapatnya sebuah pesan tersampaikan dengan tepat dari pimpinan kepada karyawannya, bila masalah tersebut belum terselesaikan maka akan menurunkan produktivitas kinerja perusahaan tersebut. Maka berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti membuat suatu penelitian dengan judul **"Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan"**.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian terkait latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pokok masalah yang akan diteliti sebagai berikut, yang terbagi ke dalam rumusan masalah makro (umum) serta rumusan masalah mikro (khusus).

1.2.1. Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Komunikasi Interpersonal Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories

Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan

1.2.2. Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Keterbukaan** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan?
2. Bagaimana **Empati** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan?
3. Bagaimana **Sikap Mendukung** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan?
4. Bagaimana **Sikap Positif** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan?
5. Bagaimana **Kesetaraan** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan?

I.3 Tujuan

Dari pemaparan latar belakang diatas penulis menentukan tujuan dari tulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui **Keterbukaan** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.
2. Untuk mengetahui **Empati** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.
3. Untuk mengetahui **Sikap Mendukung** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.
4. Untuk mengetahui **Sikap Positif** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.
5. Untuk mengetahui **Kesetaraan** Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

2. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. “Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya” (Mulyana, 2000 : 73).

Sifat dialogis tersebut tampak melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung. Pada komunikasi interpersonal, komunikator langsung mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga sehingga ia bisa menyimpulkan apakah pesan yang dia kirim diterima atau ditolak, apakah berdampak positif atau negatif. Jika efek dan *feedbacknya* tidak sesuai dengan yang diharapkan komunikator, maka ia dapat memberi kesempatan bagi komunikan untuk bertanya.

Jadi dapat dijelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang diadakan dan berlangsung dalam dalam situasi yang dialogis, komunikasi diadik melibatkan dua orang yang berinteraksi secara sadar, langsung, dan tatap muka. Yang dimaksud dengan situasi yang dialogis adalah situasi yang berbagi dalam banyak

hal, dapat berupa berbagai informasi, kegembiraan, kesedihan dan dalam komunikasi interpersonal tidak melihat adanya perbedaan status sosial atau ekonomi dari masing-masing pelaku komunikasi. Dalam situasi seperti ini terasa adanya kemurnian dialog yang dapat mengungkapkan berbagai pendapat, perasaan dan kepercayaan dari individu-individu yang terlibat.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Ardianto (2011:20) adalah "Dasar dari pemecahan masalah. Ilmu sendiri merupakan kegiatan yang dirintis oleh para pakar ilmiah sebelumnya". Artinya tersedia gudang teori untuk tiap disiplin ilmu, termasuk yang relevan dengan masalah yang digarap.

Berdasarkan judul yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya yaitu tentang Komunikasi Interpersonal Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan, maka fokus penelitian ini meruncing pada Komunikasi Interpersonal.

Komunikasi merupakan alat yang digunakan seorang leader untuk mendekatkan diri kepada karyawannya. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sering dilakukan dalam kehidupan sehari- hari. Isi dari pesan komunikasi interpersonal berupa komunikasi verbal maupun nonverbal. Jika dilihat dari komponen dan ciri komunikasi interpersonal, maka erat hubungannya jika dikaitkan dengan komunikasi yang dilakukan oleh leader baik pada saat bekerja maupun. Leader menggunakan komunikasi interpersonal yang berupa pesan verbal dan nonverbal dalam proses bekerja.

Melalui komunikasi interpersonal leader dapat menyampaikan empati dukungan beserta motivasi yang menjadikan tingkat kepercayaan diri seorang karyawan menjadi meningkat. Komunikasi yang baik dapat dilihat bagaimana komunikasi interpersonal leader tersebut melihat masalah yang dihadapi karyawannya dan memecahkan bersama-sama.

Peneliti mengaplikasikan teori yang digunakan sebagai landasan penelitian dengan keadaan yang ada di lapangan. Dimana pengaplikasian dari teori ini dituangkan menjadi satu, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbukaan (openness)

Komunikasi Interpersonal ditandai dengan adanya keterbukaan antara leader dengan karyawannya dalam melakukan komunikasi. Adapun tujuan dari keterbukaan ini memungkinkan leader dengan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan satu sama lain.

2. Empati (empathy)

Leader Divisi Quality Control PT. Rohto 'Laboratories Indonesia Bandung diharapkan bisa memahami motivasi karyawan, perasaan karyawan, dan harapan karyawan guna memberikan motivasi bagi para karyawanya untuk mencapai prestasi.

3. Sikap Mendukung (suppotiveness)

Komunikasi Interpersonal yang efektif adalah adanya sikap saling mendukung diantara leader dengan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung. Sikap mendukung bisa ditandai dengan adanya komunikasi yang terbuka dan empatik yang diharapkan mampu meminimalisir hambatan komunikasi

4. Sikap Positif (positiveness)

Sikap positif antara leader dengan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dibangun dengan memunculkan sikap dan perasaan positif dari leader kepada karyawan, maupun sebaliknya.

5. Kesetaraan (equality)

Kesetaraan bidang pengalaman dan penerimaan pesan diharapkan mempermudah proses penyesuaian diri antara leader dengan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung.

3. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur yang digunakan peneliti dalam upaya mendapatkan data atau informasi guna memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Dalam suatu penelitian haruslah menggunakan suatu metode penelitian yang nantinya akan digunakan agar penelitian itu dapat terarah dengan baik. Pada penelitian ini, peneliti mengunakan Pendekatan Kualitatif dengan metode Deskriptif. Penelitian kualitatif atau naturalistik adalah penelitian yang memiliki karakteristik, penelitian yang datanya dinyatakan dalam keadaan yang sewajarnya atau sebagaimana adanya (naturalistic setting), dengan tidak mengubah data dalam bentuk simbol atau bilangan, sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah seluruh bidang atau aspek kehidupan manusia, yakni manusia dengan segala sesuatu yang dipengaruhi manusia. Dengan kondisi yang alamiah tersebut, peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung terjun kelapangan dengan tidak memanipulasi data.

Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Dengan demikian, penulis beranggapan bahwa metode penelitian deskriptif sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis. Karena dalam penelitian ini, penulis berusaha mendeskripsikan Komunikasi Interpersonal Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

3.2 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan dikenal juga dengan sampling pertimbangan. Menurut Dr. Riduwan, M.B.A dalam bukunya Dasar

> "Purposive sampling adalah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Hanya mereka yang ahli yang patut memberikan pertimbangan untuk pengambilan sampel yang diperlukan. Oleh karena itu, sampling ini cocok untuk studi kasus yang mana aspek dari kasus tunggal yang representative diamati dan dianalisis." (Riduwan, 2003 : 20)

Dan dimana teknik ini menentukan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabelitas yang kompeten atau yang berdasarkan penilaian tertentu mewakili narasumber data yang di perlukan. Informan tidak lain adalah seorang pembicara asli yang berbicara dan mengulang kata-kata, frase, dan dialek dalam bahasanya sendiri.

3.2 Metode Penelitian

Metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif. Kebenaran tersebut merupakan tujuan, sementara metode itu adalah cara. Penggunaan metode dimaksudkan agar

kebenaran yang diungkapkan benar-benar berdasarkan bukti ilmiah yang kuat. Oleh karena itu, metode dapat diartikan pula sebagai prosedur atau rangkaian cara yang secara sistematis dalam menggali kebenaran ilmiah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Menurut Elvinaro Ardianto dikutip dari buku bukunya yang berjudul Metodelogi Penelitian mendefinisikan bahwa:

> "metode kualitatif deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (natural setting) peneliti terjun langsung kelapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (Ardianto, 2007:60)

Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka yaitu dengan Tinjauan Pustaka, tinjauan penelitian terdahulu, internet *searching*. Studi lapangan menggunakan wawancara mendalam dan observasi partisipasi, dan dokumentasi.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan:

1. "Peningkatan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis." (Sugiyono, 2010:208). Dalam hal ini peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam Komunikasi Interpersonal antara leader dengan karyawan divisi quality control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dalam membangun hubungan kerja karyawan.

2. Member Check, Pengecekan dengan anggota atau member check yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Menurut Sugiyono (2010: 129-130) member chek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid sehingga semakin dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsiran dan tidak disepakati oleh pemberi data, maka perlu malakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaanya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Dapat diikhtisarkan bahwa pengecekan anggota berarti peneliti mengumpulan para peserta yang telah ikut menjadi sumber data dan mengecek kebenaran data dan interpretasinya.

3. Triangulasi, teknik triangulasi dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi. Teknik triangulasi yang digunakan oleh peneliti,yaitu :

a. Teknik Triangulasi Sumber
   Triangulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara membandingkan data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber pengumpulan data, yakni wawancara, telaah dokumen atau dokumentasi dari Komunikasi Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung

dalam membangun hubungan kerja karyawan.

b. Triangulasi Waktu
   Teknik triangulasi waktu yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan narasumber pada waktu yang berbeda

Teknik analisa data dengan cara :

1. Pengumpulan Data (Data collection): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

2. Reduksi Data (Data reduction): Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah dalam Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan

3. Penyajian Data (Data display): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti tentang Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

4. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/verification): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

Dari keempat tahap analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada di dalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya. Analisis dilakukan secara kontinu dari pertama sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan di PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung, Jalan Raya Cimareme No. 203, Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat 40552.

Peneliti melakukan penelitian selama 6 (enam) bulan, terhitung dari bulan Februari 2017 hingga Juli 2017.

4. Pembahasan

Setelah melakukan wawancara dengan narasumber atau informan, yaitu Leader dan Karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dan melakukan observasi langsung dilapangan peneliti dapat menganalisis tentang Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung (Studi Deskriptif tentang Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan.

Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu untuk melihat sikap, kegiatan hingga interaksi antara Leader dengan Karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung. Peneliti melihat Komunikasi Interpersonal dilakukan dalam pada saat bekerja maupun diluar ruangan. Tetapi tidak sepenuhnya Komunikasi Interpersonal yang dilakukan

berjalan sesuai dengan apa yang peneliti lihat, adapun hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal.

Aktivitas yang dilakukan di dalam latihan bermacam-macam dari mulai latihan fisik, latihan kecepatan dan latihan strategi, semua aktivitas yang dilakukan menggunakan komunikasi interpersonal dengan bahasa sebagai hal yang utama dalam berkomunikasi, bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi umumnya menggunakan bahasa Indonesia.

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dapat dikatakan komunikasi merupakan kebutuhan hakiki bagi kehidupan manusia. Banyak orang berpendapat bahwa salah satu alasan mengapa kita berkomunikasi adalah untuk memperoleh informasi dan mengetahui terhadap suatu yang menarik perhatian kita, sekaligus berinteraksi dengan orang lain.

Dalam kehidupan manusia, komunikasi memiliki peranan yang sangat penting, karena komunikasi merupakan wahana utama dari kegiatan dan kehidupan manusia sehari-hari. Komunikasi adalah alat hidup bagi kepentingan manusia, karena manusia adalah makhluk yang tidak dapat berdiri sendiri, tetapi ia senantiasa memerlukan dan membutuhkan bantuan orang lain.manusia yang satu dengan yang lain selalu mengadakan hubungan dan kerjasama untuk saling memenuhi kebutuhan masing-masing sebagaimana dikemukakan oleh Rahmat (2007), mengatakan sebagai berikut:

> "Komunikasi selalu hadir dalam bidang kehidupan manusia, karena merupakan faktor yang sangat penting dalam menumbuhkan hubungan antara manusia,melalui komunikasi manusia dapat mengadakan tukar menukar pengetahuan dan pengembangan kerjasama. (Jalaluddin Rahmat, 2007 : 54)".

Komunikasi yang peneliti teliti adalah komunikasi interpersonal. Definisi komunikasi Antarpersonal menurut Devito (1984 :4) dalam bukunya 'The Interpersonal Book", 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 (1991 :4)".*

Komunikasi Interpersonal yang baik dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Apakah para karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung dapat memahami dan menerima proses komunikasi interpersonal yang disampaikan oleh karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung. Peneliti mencoba menganalisa berdasarkan data yang didapat melalui wawancara dengan beberapa orang narasuber atau informan, yaitu leader dan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung.

Untuk Komunikasi Interpersonal Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung (Studi Deskriptif tentang Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan dapat dilihat dari hasil analisis dibawah ini :

Keterbukaan (Openness) antara leader dengan karyawan Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. Komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting dalam divisi. Komunikasi interpersonal yang baik salah satunya adalah adanya keterbukaan dalam sebuah divisi. Kualitas keterbukaan

mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal.

Pertama, komunikator interpersonal yang lancar harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Dalam Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. Keterbukaan dari leader terhadap karyawan sudah tampak, walau ada beberapa moment harus dimulai pembicaraan dari seorang karyawan, karena terkendala leader yang jarang memulai pembicaraan. Informan karyawan lebih melihat situasi dan kondisi pada saaat akan memulai pembicaraan dengan leader, baik itu untuk memberikan solusi atau hanya sekedar untuk mengobrol.

Keterbukaan 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. Dalam artian, diungkapkan apa yang sebaiknya diungkapkan, agar dengan berkomunikasi bisa mencari suatu solusi atau keputusan.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Dalam Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung, walau telah terjalin sikap jujur satu sama lain, tetapi adanya batasan dalam menyampaikan hal yang ingin disampaikan secara jujur saat dilihat dari cara karyawan menerima informasi dan saat situasi sedang tidak kondusif. Masih terdapat karyawan yang diam, dan tidak tanggap yang pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Hal ini dapat terjadi karena jarangnya seorang karyawan memulai interaksi percakapan dengan leader, sehingga pada saat keadaan tertentu, karyawan berani untuk berkata jujur dalam menyampaikan pendapatnya.

Tanggung jawab merupakan aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan yang memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang leader atau karyawan lontarkan adalah memang milik mereka dan bertanggungjawab atasnya.

Leader dan karyawan dapat bertanggung jawab terhadap setiap pesan yang disampaikan, seperti pendapat leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung yang mengatakan jika tanggung jawab adalah sebuah konsekuensi, agar nantinya para karyawan menghormati setiap pendapat atau peraturan yang di kemukakan.

Empati (Empathy) Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. 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.

Menurut De Vito (2005:287) menjelaskan “Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka”.

Berdasarkan definisi diatas, memahami motivasi yang dilakukan leader dan karyawan Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung adalah dengan cara selalu support satu sama lain baik di dalam ruangan maupun diluar ruangan agar sama-sama lebih termotivasi dari sebelumnya. Memahami harapan dan keinginan karaywan oleh leader atau sebaliknya dapat dapat dilakukan secara

verbal maupun non verbal. Secara nonverbal misalnya, leader melihat dari gestur tubur dan mimik muka, dan secara verbal bisa dilakukan dengan mengajak sharing atau mengobrol secara personal.

Memahami sikap dan perasaan orang lain adalah hal yang sedikit sulit dilakukan oleh leader kepala dari Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung karena beliau lebih senang jika karyawan yang memulai pembicaraan terlebih dahulu, sehingga tidak semua sikap atau perasaan pemainnya bisa ia ketahui.

Sikap memahami harapan, keinginan, sikap dan perasaan leader oleh karyawan ditunjukan dengan menganalisa setiap perkataan ataupun sikap seorang leader dengan menjalankannya sesuai intruksi yang diharapkan, karena salah satu prinsip dari karyawan adalah ambil yang baiknya, buang yang buruknya dan ciptakan yang baru.

Sikap Mendukung (Supportiveness) Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. Hubungan Interpersonal yang lancar adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap supportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empatik.

Salah satu contoh sikap mendukung dalam Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung adalah dengan mengkoreksi jika adalah kesalahan dalam bekerja dengan memberikan contoh. Namun tidak jarang dalam bekerja ada karyawan yang menunjukkan sikap defensif yang mengakibatkan komunikasi interpersonal menjadi tidak lancar, karena orang yang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami komunikasi.

Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah) atau faktor-faktor situasional yang berupa perilaku komunikasi orang lain. Dan cara leader membangkitkan dari sikap defensif adalah dengan tidak meberikan tekanan dan memberi perhatian lebih kepada karyawan dan merangkulnya untuk mengobrol agar karyawan lebih terbuka dan bersemangat.

Sikap mendukung dari karyawan adalah dengan merespon setiap instruksi dari leader dengan menjalankannya sesuai arahan dalam bekerja. Namun, jika dalam bekerja ada hal yang kurang dimengerti, maka karyawan menanyakan sampai mengerti apa maksud dari instruksi leader agar tidak terjadi kesalahan. Menurut leader dan karyawan, komunikasi tidak hanya terjadi di dalam ruangan, komunikasi diluar ruangan sangat penting untuk mempererat kekeluargaan, dan juga sebagai sarana menemukan solusi dan membentuk chemistry.

Sikap Positif (Positiviness) Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal.

Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Sikap positif yang dimiliki leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung adalah dengan berkaca terhadap diri sendiri, hal tersebut bisa dengan mengambil dari pengalaman yang sudah dialami maupun dengan mengkoreksi diri sendiri. Hal tersebut berguna untuk bisa lebih baik kedepannya dan bisa memotivasi diri sendiri. Sedangkan dari karyawan adalah dengan harus mempunyai target dan percaya terhadap kemampuan diri sendiri, yang diharapkan mampu menjaga maksud dan tujuan serta tanggung jawab.

Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi

komunikasi. Hal ini terbukti dengan cara leader memotivasi karyawannya agar lebih bersemangat dalam bekerja dan menerapkan disiplin agar karyawan melakukan hal yang terbaik saat dalam bekerja.

Kedua faktor tersebut telah didukung dengan adanya interaksi yang menyenangkan antara leader dengan karyawan. Dalam hal ini, leader mengedepankan rasa nyaman dalam berinteraksi dan berusaha hadir keberadaan seorang leader diantara para karyawan dan juga menjaga semangat bekerja para karyawan agar tidak jenuh dalam bekerja dengan mengkombinasikan agar karyawan menikmati dan semangat dalam bekerja.

Interaksi yang menyenangkan menurut karyawan adalah pada saat waktu di luar lapangan, dimana para karyawan bisa berinteraksi dengan leader secara lebih luwes tetapi dengan tetap memperhatikan kapan harus serius, dan kapan waktunya bercanda. Hal ini bertujuan agar terjalin keakraban diantara leader dengan karyawan untuk menimbulkan sikap positif diantara keduanya.

Kesetaraan (Equality) Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja Karyawan. Kesamaan dalam komunikasi interpersonal ini mencakup dua hal. Pertama, adalah kesamaan bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi. Artinya,komunikasi interpersonal akan lebih lancar bila para pelaku komunikasi mempunyai nilai, sikap, perilau dan pengalaman yang sama.

Hal ini terwujud dalam Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung, leader berusaha untuk tidak membeda-bedakan cara memberi perhatian dan berinteraksi dengan karyawannya, walau menurut leader ada karyawan yang susah jika diajak mengobrol hal ini menyebabkan suatu ketidaksamaan. Namun tidak berarti bahwa ketidaksamaan tidaklah komunikatif, tentu saja dapat, namun komunikasi mereka lebih sulit dan perlu banyak waktu untuk menyesuaikan diri. Leader mempunyai cara sendiri dalam berkomunikasi dengan karyawan yang sulit diajak berinteraksi yaitu dengan mengajaknya jalan-jalan atau dengan mengajaknya makan bersama. Kedua, kesamaan dalam memberikan dan menerima pesan. Sebagai contoh, bila seseorang berbicara terus dan orang lain mendengar terus, tentunya komunikasi interpersonal kurang lancar.

Peneliti bertanya tentang cara leader memberi perhatiannya terhadap karyawan, dan jawaban dari karyawan adalah sejauh ini sikap leader sudah berusaha untuk adil dalam memberikan perhatiannya. Namun, menurut salah seorang leader, ada salah satu rekannya yang merasa di intimidasi oleh leader dan sedikit berbeda jika saat melakukan kesalahan di dalam bekerja.

Kemudian peneliti bertanya tentang cara menyamakan kedudukan atau derajat leader kepada karyawan. Menurut karyawan, bagaimanapun derajat leader lebih tinggi jika dilihat dari pengalaman dan usia, itu diperlukan sebuah sikap respect untuk menghormati kepada leader sebagai sikap profesional. Namun, pihak leader pun tidak ingin hal tersebut menjadi pembeda, leader lebih memilih duduk bersama membentuk sebuah lingkaran jika dalam situasi berkumpul dan menganggap karyawan sebagai teman sendiri untuk timbul rasa saling menghargai. Dengan adanya rasa saling menghargai, akan lebih mudah membentuk rasa memiliki dan kekeluargaan.

5. Simpulan

Komunikasi Intrepersonal yang terjalin di Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung yang terjalin dimulai dari adanya saling jujur dalam mengemukakan pendapat, tanggung jawab diantara leader dengan karyawan. Dengan berinteraksi, leader dan karyawan bisa memahami harapan, keinginan, dan peduli terhadap kondisi satu sama lain walau

ada penghambat seperti leader yang kurang bisa memulai mengajak bicara karyawannya. Dengan sikap saling mendukung diharapkan hubungan kerja dengan karyawan semakin baik. Sikap positif juga muncul dengan saling memotivasi baik dari leader kepada karyawan, karyawan kepada leader, leader kepada leader, maupunkaryawan kepada karyawan, sikap ini muncul dengan adanya interaksi yang menyenangkan. karyawan dengan leader yang berusaha untuk tidak membeda-bedakan cara memberi perhatian dan berinteraksi dengan karyawannya sikap *respect* untuk menghormati kepada leader sebagai sikap professional muncul di Divisi *Quality Control* PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung.

Karena **Komunikasi Interpersonal** didukung dengan adanya beberapa faktor yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan

Daftar Pustaka

1. Buku

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tanggerang: Karisma Publishing Group

Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.

_____. 2004. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.

_____. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya

Handoko, H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BBPE

Haryani, Sri. 2001. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Liliweri, Prof.Dr. Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2002. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Pace, Wayne & Faules, 2000. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Riduwan. 2003. *Dasar-Dasar Statistika Cetakan Ketiga*. Bandung: Alfabeta

Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Solihat, Manap, Melly Maulin P, Olih Solihin. 2014. *Interpersonal Skill.* Bandung: Rekayasa Sains

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif,* Bandung : Alphabeta,

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

2. Internet Searching

http://www.inipengertian.com/2016/03/pengertian-quality-controltugas.html (diakses pada 29 Maret 2017 pukul 19.00)

https://pengertiandefinisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan (diakses pada 29 Maret 2017 pukul 21.00)

http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/08/seputar-pengertian-team-leader.html (diakses pada 30 Maret 2017 pukul 14.00)

http://gudangpengertian.blogspot.co.id/2014/10/pengertian-motivasi-secara-umum-dan.html (diakses pada 30 Maret 2017 pukul 19.00)

3. Penelitian Terdahulu

Anisah, Unsir Khoirul. Universitas Pembangunan Nasional Veteran 2011. Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal Dalam Kegiatan Belajar Mengajar Antara Guru dan Murid PAUD Anak prima Pada Proses Pembentukan Karakter Anak.

Cayagi, Diah Oktaviani Indah. Universitas Komputer Indonesia 2011. Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Antar Orang Tua Dengan Anak Dalam Mengembangkan Kepribadian Anak

Kemas, Salfiya. Universitas Komputer Indonesia 2011. Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Melayani Pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat