

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk sosial yang berinteraksi kuat satu sama lain. Sebagai makhluk sosial, manusia ditakdirkan untuk hidup berkelompok. Dengan hidup sendiri tanpa berdampingan dengan orang lain akan menyebabkan hidup manusia menjadi tidak bermakna yang akibatnya sulit untuk bertahan hidup dalam kosmos kehidupan yang saling berkaitan. Interaksi yang dilakukan dapat berupa komunikasi, perilaku dan aktivitas yang ditujukan untuk pertukaran informasi secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kebanyakan kasus, interaksi ialah di mana orang terlibat dalam komunikasi atau percakapan yang dapat dimengerti satu sama lain. Manusia berkomunikasi untuk berbagi informasi dan pengalaman. Dalam konteks apapun, komunikasi merupakan gambaran dasar penyesuaian terhadap lingkungan. Dengan asistensi dari komunikasi, pihak lain dapat mengerti sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang. Namun, komunikasi hanya efektif jika penerima pesan dapat mengartikan pesan yang dikirim dengan cara yang sama.

Komunikasi adalah cara pengutaraan informasi dari satu pihak ke pihak lain guna memperoleh umpan balik. Komunikasi merupakan kegiatan manusia yang mendasar, sebab melalui komunikasi manusia mampu menjalin hubungan baik antar satu dengan yang lain dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam masyarakat. Komunikasi menjadi hal yang penting agar dapat membangun hubungan kerja sama antara orang-orang yang berpartisipasi dalam instansi/lembaga. Menurut Deddy Mulyana “Komunikasi adalah cara berbagi makna berdasarkan perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih” (Mulyana, 2015, h.11).

Dalam buku Ilmu Komunikasi menyatakan “Komunikasi merupakan kegiatan di mana seseorang mengekspresikan pesan lewat media tertentu kepada orang lain dan setelah memperoleh pesan selanjutnya memberikan tanggapan kepada

pengantar pesan” (Hardjana, 2016, h.15). Untuk menciptakan suasana kerja yang sehat dan terbuka di kantor memerlukan komunikasi yang efektif. Ini sangat penting untuk memfokuskan kreativitas dan keterlibatan pekerja kantor. Oleh karena itu diperlukan komunikasi yang efektif di dalam lembaga tersebut. Seperti yang dikutip menyatakan, “Komunikasi mengacu pada cara pengutaraan pesan informasional (gagasan) dari pihak satu dengan pihak lain” (Makmun, 2015, h.7). Pada dasarnya komunikasi itu bersifat lisan atau verbal di mana dipahami oleh kedua belah pihak. Gerald R. Miller dalam Mulyana mengungkapkan bahwa “Komunikasi berjalan pada saat sumber mengutarakan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari guna memengaruhi perilaku penerima” (Mulyana, 2013, h.68).

Komunikasi interpersonal sebagian besar dilakukan manusia sebagai makhluk sosial di kehidupan sehari-hari. Dari bangun pagi hingga tidur larut malam, banyak waktu dihabiskan untuk berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh konsep diri seseorang tentang tingkah lakunya sendiri, bagaimana dia melihat dirinya sendiri, dan bagaimana orang lain melihat dan mampu memengaruhi interaksi dengan orang lain. Komunikasi interpersonal memengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain.

Dalam buku Ngalimun, Joseph A. Devito menyatakan *the process of sending and receiving messages between two person, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback* yang berarti “Komunikasi interpersonal adalah cara mengirim dan menerima pesan antara dua orang atau antara sekelompok kecil orang, menggunakan umpan balik langsung” (Ngalimun, 2018, h.2).

Menurut Everett M. Rogers menyatakan, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa orang. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses berbagi informasi dan memediasi pengertian antara dua orang atau lebih dalam kelompok kecil orang dengan pengaruh umpan balik yang berbeda (h.3).

Selanjutnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara individu dengan pribadi, baik secara langsung (tanpa media) maupun tidak langsung (melalui media). Komunikasi interpersonal ini terjadi ketika seseorang (komunikator) menyampaikan suatu stimulus (biasanya simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan) dalam hubungannya dengan komunikasi tersebut sebuah perihal komunikasi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih, baik verbal maupun nonverbal, ketika dua orang atau lebih saling berhadapan. Seperti halnya komunikasi pada umumnya memiliki karakteristik tertentu, komunikasi interpersonal juga memiliki kekhasan dan karakteristik. Di antaranya perpesanan dua arah, dan umpan balik instan. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif, bukan kegiatan pasif. Komunikasi interpersonal tidak hanya komunikasi antara pengirim dan penerima pesan dan sebaliknya, melainkan komunikasi dua arah antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan semata-mata rangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respons, melainkan rangkaian saling menerima, dan transmisi respons yang diproses oleh masing-masing pihak.

Setidaknya dua orang yang berperan dalam komunikasi interpersonal, setiap orang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal berfokus dan mengirim pesan serta menerima dan memahami pesan. Pesan dapat berupa verbal (kata-kata) atau non-verbal (isyarat, simbol) atau kombinasi bentuk verbal dan non-verbal.

Alur komunikasi cenderung dua arah karena mengacu pada komunikasi antar manusia di mana sumber dan penerima pesan ditempatkan pada posisi yang sejajar, akibatnya membuat pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Komunikasi interpersonal adalah kejadian umum antara orang-orang dari latar belakang yang sama. Kesamaan latar belakang akan menjadikan orator dan komunikator merasa cocok. Ciri yang paling terlihat dari komunikasi interpersonal adalah efek dari perubahan sikap. Hal ini terjadi di antaranya sebab komunikasi interpersonal antar manusia dilaksanakan secara tatap muka dan dengan jarak yang dekat. Peserta komunikasi juga dapat mencoba memastikan sambil memaksimalkan

pengaplikasian pesan verbal dan non-verbal untuk akhirnya mengubah sikap pihak lain ke arah yang diinginkan.

Berkaitan dengan komunikasi yang terjalin antarpegawai, realitas yang terjadi di Kementerian Pertahanan RI, lebih tepatnya pada Biro Humas Kemhan RI, jelas menunjukkan bahwa komunikasi yang digunakan di kehidupan sehari-hari tidak lepas dari budaya mereka. Menurut pemahaman penulis selama melaksanakan magang di Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI ditemukan beberapa kejadian yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang ditandai dengan masih adanya pegawai dengan komunikasi interpersonal yang kurang baik. Kejadian tersebut antara lain ditemukan pada saat rapat KIP (Keterbukaan Informasi Publik) di mana terdapat miskomunikasi antar beberapa pegawai di Biro Humas Kemhan RI sehingga rapat sempat tertunda dan jumlah konsumsi yang kurang dari kapasitas anggota rapat. Kemudian, terjadi saat pelaksanaan pameran Indo Defence 2022. Di mana pada saat itu terjadi kekurangan souvenir berupa *goodie bag* berisi (*flashdisk*, *tumblr*, *cardholder*, buku, topi, pulpen, mug, dan pin) yang seharusnya dibagikan ke pengunjung tertentu (Eselon II, III) yang datang ke booth Biro Humas, namun karena implementasi komunikasi interpersonal yang kurang baik antarpegawai sehingga banyak pengunjung tertentu yang tidak mendapat souvenir seperti yang sudah dikoordinasikan sebelumnya. Selanjutnya, terjadi pada saat Forum Tematik Bakohumas di mana terdapat pegawai yang berseragam tidak kompak, sementara satu hari sebelum forum dilaksanakan pegawai sudah berkoordinasi agar mengenakan seragam yang sama. Jadi, saat forum berlangsung, ada beberapa pegawai yang mengenakan seragam warna biru dan sebagian mengenakan seragam warna cream. Selain itu pada Biro Humas Setjen Kemhan RI sering ditemukan di mana para pegawai saling menyapa jika baru tiba di kantor, hampir setiap hari terjadi senda gurau antar pegawai, kerap memberikan perhatian dengan (memesan kopi, memasak untuk makan bersama), dan beberapa minggu sekali dilaksanakan briefing rutin untuk memberikan motivasi dan koordinasi terkait *project* yang sudah dan akan berjalan yang dilakukan oleh kepala bagian, kepala sub bagian, dengan para pegawai atau hanya briefing antarpegawai.

Dari fenomena di atas, komunikasi interpersonal bisa sangat efektif, tetapi juga bisa sangat tidak efektif. Berkaitan dengan perluasan dan peningkatan hubungan interpersonal, maka perlu menumbuhkan kualitas komunikasi dengan meningkatkan hubungan dan kerja sama antar berbagai pihak. Kebiasaan baik dalam komunikasi tentu dapat diterapkan untuk memperoleh dan mengoptimalkan tugas serta tanggung jawab yang dimiliki, yang meningkatkan produktivitas kerja pegawai instansi atau lembaga. Begitu juga sebaliknya, jika komunikasi buruk, terjadi perselisihan terus-menerus dapat memengaruhi hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja personel dirancang untuk terus meningkatkan efisiensi personel dan memberikan *feedback* yang akurat untuk meningkatkan karakter, yang tercermin dalam pengembangan produktivitas.

Kegiatan komunikasi di perkantoran konsisten pada target yang harus dicapai dalam kelompok dan masyarakat. Kebiasaan komunikasi dalam situasi komunikasi organisasi perlu dikaji melalui perspektif yang berbeda. Bagian pertama adalah komunikasi antara atasan dan bawahan. Sisi lain adalah antara seorang pegawai dan pegawai lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai dan atasan. Masing-masing komunikasi ini memiliki modelnya sendiri. (Windasari Tuhuteru, Amir, dkk). Namun dalam penelitian ini lebih difokuskan pada komunikasi antarpegawai, karena secara tidak langsung sikap dan perilaku pegawai pada sebuah instansi/Lembaga mampu menunjukkan berhasil atau tidaknya pencapaian yang ingin diperoleh oleh suatu instansi atau lembaga.

Produktivitas tidak bisa datang dengan sendirinya, harus diwujudkan dan dibentuk. Ketika terbentuk, produktivitas harus ditingkatkan, dan ketika produktivitas tinggi, harus dipertahankan pada tingkat yang tinggi. Oleh karena itu, jika suatu instansi atau lembaga ingin meningkatkan produktivitas pegawainya maka harus dipersiapkan terlebih dahulu. Pegawai yang produktif adalah aset entitas pemerintah. Mereka selalu berusaha untuk memperbaiki lembaga mereka dan membantu mencapai produktivitas di lembaga tersebut.

Melihat adanya pengaruh yang sangat penting terkait proses komunikasi yang berlangsung dalam organisasi, khususnya komunikasi interpersonal serta tingkat

produktivitas kerja pegawai maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI”.

Oleh karena itu pada bagian ini penulis akan memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini antara lain:

1. Penelitian I – Aqilatul Munawwarah:

Penelitian yang dilakukan oleh Aqilatul Munawwarah pada tahun 2020 dengan judul “Implementasi Komunikasi Interpersonal Pengasuh Panti Asuhan dalam Pembentukan Sikap Kemandirian Anak Asuh (Studi pada UPTD Rumoh Seujahtera Aneuk Nanggroe Dinas Sosial Aceh).” Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi interpersonal pengasuh panti asuhan dalam pembentukan sikap kemandirian anak asuh, dan untuk mengetahui faktor penghambat pengasuh panti asuhan dalam pembentukan sikap kemandirian anak asuh. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada subjek dan objek kajian penelitian. Subjek penelitian ini adalah UPTD Rumoh Seujahtera Aneuk Nanggroe Dinas Sosial Aceh, sementara subjek penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh pegawai pada Biro Humas Kemhan RI, sedangkan objek penelitian ini adalah implementasi komunikasi interpersonal pengasuh panti asuhan dalam pembentukan sikap kemandirian anak. Sedangkan objek penelitian yang penulis lakukan adalah implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Aqilatul Munawwarah adalah implementasi komunikasi interpersonal pengasuh panti asuhan dalam pembentukan sikap kemandirian anak berperan dengan baik, namun terhadap lima aspek pendekatan humanistik ada satu aspek yang masih belum efektif diterapkan

oleh pengasuh terhadap anak asuh di Panti Asuhan Rumoh Seujahtra Aneuk Nanggroe Dinas Sosial Aceh yaitu aspek keterbukaan.

2. Penelitian II – Memo Alex S:

Penelitian yang dilakukan oleh Memo Alex S pada tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Komitmen Organisasi pada PT. United Equipment Indonesia Cabang Pekanbaru”. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *jenuh*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner), wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komunikasi organisasi pada PT. United Equipment Cabang Pekanbaru. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis selain terletak pada jenis pendekatan, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data juga terdapat perbedaan pada subjek dan objek kajian penelitian. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. United Equipment Indonesia Cabang Pekanbaru, sementara subjek penelitian yang penulis lakukan adalah seluruh pegawai Biro Humas Kemhan RI, sedangkan objek penelitian ini adalah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi. Sedangkan objek penelitian yang penulis lakukan adalah implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Kesimpulan penelitian yang dilakukan oleh Memo Alex S adalah komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. United Equipment Cabang Pekanbaru dengan skor persentase tertinggi komunikasi interpersonal berada pada indikator karyawan selalu jujur antar anggota karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, skor persentase tertinggi komitmen organisasional berada pada indikator karyawan selalu memiliki tanggung jawab yang jelas pada perusahaan.

3. Penelitian III – Julian Ayuri:

Penelitian yang dilakukan oleh Julian Ayuri pada tahun 2018 dengan judul “Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Keharmonisan Lintas Suku di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur”. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskripsi dan analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan etika komunikasi interpersonal, untuk mengetahui cara masyarakat dalam hidup bermasyarakat agar memelihara keharmonisan lintas suku, dan untuk mengetahui hambatan-hambatan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan keharmonisan lintas suku di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada subjek, objek kajian penelitian, dan juga terletak pada masyarakat belum semuanya menerapkan etika komunikasi interpersonal. Cara masyarakat dalam hidup bermasyarakat untuk memelihara keharmonisan lintas suku yaitu aktif dalam setiap kegiatan yang ada, saling membantu menyelesaikan konflik lintas suku, membaaur pada siapa saja, tidak membahas masalah ras, murah senyum, dan ramah tamah. Hambatan-hambatan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan keharmonisan lintas suku di Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur yakni kesalahpahaman dalam berkomunikasi atau miskomunikasi dan sikap etnosentrisme dari diri masyarakat itu sendiri.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka dalam penelitian ini peneliti akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI?



2. Bagaimana upaya pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI.
2. Untuk mengetahui upaya pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai fenomena Implementasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan objek penelitian untuk penelitian selanjutnya dan dapat memberikan masukan-masukan yang membangun dan positif serta menjadikan bahan pertimbangan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang lebih baik lagi antarpegawai pada Biro Humas Kemhan RI.

#### **3. Manfaat Sosial**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penghubung pada komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

**BAB I :** Merupakan pendahuluan, dalam bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II :** Merupakan tinjauan Pustaka, dalam bab ini berisikan tentang landasan teori, (penjelasan komunikasi interpersonal, komunikasi interpersonal antar pegawai, dan produktivitas kerja), kerangka teoritis, kerangka berpikir.

**BAB III :** Merupakan metodologi penelitian, dalam bab ini berisikan tentang paradigma penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, metode penelitian, metode pengambilan informan, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, teknik interpretasi data, keabsahan data.

**BAB IV :** Merupakan hasil dan pembahasan, dalam bab ini berisikan gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

**BAB V :** Merupakan penutup, dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran.