

OPTIMALISASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI AMIK LUWUK BANGGAI

Yusri¹, Andi Syadaruddin²

Prodi Komputerisasi Akuntansi, AMIK Luwuk Banggai¹

STISIPOL Pettabaringeng Soppeng²

yusri.acho@gmail.com¹, andisyadaruddin@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan AMIK Luwuk Banggai; (2) Untuk mendeskripsikan kendala-kendala komunikasi antarpribadi karyawan AMIK Luwuk Banggai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan menyajikan data dalam bentuk deskripsi berupa naratif, kata-kata, ungkapan, pendapat, dan gagasan yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di AMIK Luwuk Banggai melalui responden karyawan, tenaga kependidikan, dan tenaga pendidik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang ditetapkan oleh Manajemen AMIK Luwuk Banggai; meliputi: 1) keterbukaan; 2) empati; 3) dukungan; 4) rasa positif; 5) kesetaraan. Penelitian ini menemukan bahwa dalam meningkatkan kinerja karyawan, dibutuhkan aspek komunikasi antarpribadi tersebut demi menjalin hubungan antar pimpinan dan karyawan dan mempertahankan nama sebuah institusi. Selain itu, peneliti menemukan bahwa hubungan yang baik antar pimpinan dan karyawan berpengaruh dengan kenyamanan karyawan dalam meningkatkan kinerja karena adanya hubungan yang harmonis antar sesama, empati-empati yang diberikan oleh pimpinan sehingga karyawan merasa nyaman. Oleh karenanya karyawan ingin memberikan kinerja yang terbaik untuk institusi. Peneliti menemukan bahwa adanya kendala-kendala komunikasi antarpribadi tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena dapat dengan mudah diatasi, dikarenakan hubungan yang telah terjalin baik satu sama lain antara pimpinan dan karyawan.

Kata Kunci : Komunikasi Antarpribadi, Pimpinan, Karyawan, AMIK Luwuk Banggai.

ABSTRACT

The purposes of this research are: (1) To find out and describe interpersonal communication between leaders and employees in improving the performance of AMIK Luwuk Banggai employees; (2) To describe the interpersonal communication constraints of AMIK Luwuk Banggai employees. This study uses a qualitative descriptive research method, namely by presenting data in the form of descriptions in the form of narratives, words, expressions, opinions, and ideas collected by researchers from various sources. Data collection techniques through semi-structured interviews, observation, literature and documentation. This research was conducted at AMIK Luwuk Banggai through employee respondents, education staff, and teaching staff. The results of the study show that the interpersonal communication strategy of leaders and employees in improving employee performance is determined by AMIK Luwuk Banggai Management; includes: 1) openness; 2) empathy; 3) support; 4) positive feeling; 5) equality, this study found that in improving employee performance, aspects of interpersonal communication are needed in order to establish relationships between leaders and employees and maintain the name of an institution. In addition, researchers found that a good relationship between leaders and employees has an effect on employee comfort in improving performance because of a harmonious relationship between people, empathy given by the leadership so that employees feel comfortable. Therefore employees want to provide the best performance for the institution. Researchers found that the existence of interpersonal communication obstacles did not really affect employee performance because they could be easily overcome, due to the good relationship that had been established with each other between leaders and employees.

Keywords: Interpersonal Communication, Leaders, Employees, AMIK Luwuk Banggai .

PENDAHULUAN

Komunikasi menjadi sebuah hal yang mengikat kesatuan organisasi dengan membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi dan turut serta memainkan peran dalam segala tindakan organisasi yang relevan. Secara umum organisasi merupakan kumpulan dari beberapa orang dengan latar belakang, karakter, pemikiran, kebiasaan berbeda satu sama lainnya namun memiliki tujuan yang sama. Pemahaman komunikasi dalam konteks organisasi meliputi pemahaman mengenai peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya, seperti apakah instruksi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan sudah dilaksanakan dengan benar, dan juga bagaimana bawahan mencoba menyampaikan keluhan pada atasan, apakah tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan, semua itu dapat menjadi contoh sederhana untuk memperlihatkan bahwa komunikasi merupakan aspek yang penting dalam suatu organisasi.

Bungin (2007:274) menjelaskan bahwa sebuah organisasi sebagai wadah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Jumlah anggota organisasi untuk mencapai tujuan tertentu bervariasi dari tiga atau empat sampai ribuan anggota. Organisasi juga memiliki struktur formal maupun informal, organisasi juga memiliki tujuan umum untuk meningkatkan pendapatan, namun juga memiliki tujuan-tujuan spesifik yang dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi itu. Dan untuk mencapai tujuan, organisasi membuat norma aturan yang dipatuhi semua anggota organisasi.

Komunikasi termasuk kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan organisasi, karena jika salah tangkap dalam penafsiran instruksi perintah dari pimpinan, maka akan terjadi kesalahan mekanisme kerja organisasi atau institusi. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan organisasi atau institusi, maka dari itu peranan komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangatlah penting. Proses komunikasi yang dilakukan oleh setiap orang dalam sebuah

organisasi akan saling memudahkan antara pimpinan dan bawahan mengenai konsep, perasaan serta harapan anggota organisasi. Hal tersebut mampu diorientasikan untuk menjaga stabilitas kinerja sebuah institusi, karena melalui komunikasi pertukaran informasi mengenai gagasan dan pengalaman akan terjadi. Karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugasnya dan memahami seluruh tujuan juga strategi institusi. Oleh karena itu, keterbukaan, kejujuran dan kebijakan dalam berkomunikasi harus dibangun oleh pimpinan dan juga harus diterima oleh setiap bawahan. Komunikasi yang terjadi antara pimpinan terhadap karyawan, dari pegawai kepada pimpinan harus jujur dan dibangun dengan landasan kepercayaan agar proses komunikasi tersebut efektif, karena teknik berkomunikasi dalam sebuah organisasi ataupun institusi sangat menentukan hasil dari kinerja masing-masing anggota.

Berhasil tidaknya institusi mencapai tujuan bukan sekedar karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, melainkan sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan kepemimpinan institusi guna menghimpun aktivitas hubungan yang terlibat dalam institusi, seperti pesan yang disampaikan oleh pimpinan dapat dipahami oleh karyawan sehingga mendapatkan *feedback* yang diharapkan oleh pimpinan. Seorang pimpinan dalam sebuah organisasi atau institusi memegang peranan yang penting, pimpinan akan disebut sebagai pimpinan yang baik bila dia mampu berkomunikasi dengan efektif terhadap karyawannya guna menciptakan keharmonisan hubungan yang terjalin antara satu karyawan dengan karyawan lainnya.

Ada beberapa jenis komunikasi, namun komunikasi yang efektif dan sering digunakan dalam sebuah institusi adalah komunikasi Antarpribadi. Menurut Suranto (2011:5), komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan proses pengiriman informasi antara pengirim (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung (primer), yaitu apabila komunikasi terjadi tanpa melalui media (tatap muka) atau tidak langsung

(sekunder), yang dicirikan dengan penggunaan media. Kemampuan komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasan merupakan bentuk dari komunikasi antarpribadi.

Komunikasi yang terjadi pada sebuah institusi dalam konteks komunikasi antarpribadi dapat dilihat dari beberapa sisi, salah satunya ialah proses penyampaian pesan yang dilakukan pimpinan terhadap karyawannya. Diantara kedua belah pihak diperlukan komunikasi dua arah agar mendapatkan timbal balik yang diharapkan oleh komunikator. Komunikasi antarpribadi yang terjadi pada setiap institusi diharapkan dapat menciptakan pemahaman yang saman antara dua orang agar proses bekerja sama berlangsung dengan lancar.

Menurut Purba (2006:14), melalui komunikasi diharapkan bisa membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian di antara orang-orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Komunikasi antarpribadi yang terjalin dengan baik antarpimpinan dan karyawan akan berdampak pada kinerja yang maksimal. Sementara itu, Moeheriono (2010:60) menjelaskan bahwa kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Salah satu aspek pendukung yang lancar dan efektif dalam menentukan kinerja karyawan adalah komunikasi antarpribadi, meningkatnya kinerja setiap karyawan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat pada kenaikan produktivitas. Proses komunikasi antarpribadi bisa menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan kinerja karyawan institusi, karena akan menciptakan iklim kerja yang sehat, nyaman dan harmonis lantaran kurangnya selisih paham yang terjadi.

Berdasarkan alasan dan teori di atas, maka proses komunikasi antarpribadi di suatu institusi merupakan hal penting yang menunjang keberhasilan. Komunikasi antarpribadi antara pimpinan dan karyawan yang tidak efektif dan berjalan mulus dapat menyebabkan terhambatnya

manajemen organisasi sehingga menjadi awal dari kegagalan suatu institusi. Atas dasar itulah, komunikasi antarpribadi institusi perlu dikaji dan diteliti untuk menjadi bahan pengetahuan dan acuan seperlunya.

Topik penelitian ini menjadi penting karena peneliti melihat dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga seorang pemimpin dalam menyampaikan informasi berupa perintah, atau bawahan menyampaikan laporan baik secara lisan maupun tulisan sehingga mencapai sasaran persepsi yang sama. Apalagi komunikasi antarpribadi yang terjadi dalam institusi nantinya terkait dengan kinerja karyawan dalam bentuk pencapaian target dan peningkatan hasil kerja maka dari itu seorang pemimpin perlu untuk mempelajari watak ataupun pribadi bawahannya. Ada beberapa penelitian yang berkesinambungan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Komunikasi

Everett M. Rogers dalam buku “Pengantar Ilmu Komunikasi” yang ditulis oleh (Cangara, 2012), membuat definisi bahwa “Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.” Definisi tersebut kemudian dikembangkan oleh Rogers Bersama D. Lawrence Kincaid (1981), sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tibapada saling pengertian yang mendalam.

Depari dalam karyanya “Komunikasi dalam Organisasi” yang dikutip A. W. Widjaja, mengatakan komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu. Mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan ditujukan kepada penerima pesan.

Harold D. Lasswell dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi (Cangara, 2014:7): Cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

2. Iklim Komunikasi

Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks dan ramah tamah dengan anggota lain. Iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan. Redding dalam (Muhammad, 2009:85) mengemukakan bahwa iklim komunikasi lebih berpengaruh, lebih luas daripada persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi antara anggota organisasi.

(Muhammad, 2009: 84) menjelaskan bahwa ada hubungan yang erat antara iklim organisasi dengan iklim komunikasi. Tingkah laku komunikasi mengarah pada perkembangan iklim diantaranya iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara organisasi berperilaku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota lain. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan.

3. Jaringan Komunikasi

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi. (Muhammad 2009:102) mengemukakan bahwa bila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut

jaringan formal. Sedangkan jaringan komunikasi informal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan arus yang relatif serupa dengan jaringan komunikasi formal, namun komunikasi yang dilakukan tidak memperhatikan posisi, sehingga pengarahannya bersifat pribadi.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan memiliki pengertian yang beragam dari berbagai pakar, akan tetapi memiliki kesamaan secara umum. Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja institusi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan institusi (Simajuntak, P. 2005:98). Pengertian kinerja menurut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam ISO 11620:2008: Kinerja adalah untuk kerja dan prestasi kerja atau hasil kerja yang diwujudkan dalam melakukan suatu kegiatan atau program atau mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Kinerja adalah upaya mencapai hasil dan capaiannya (*accomplishment*). Kinerja adalah unjuk kerja, prestasi kerja, tampilan hasil kerja, capaian dalam memperoleh hasil kerja, tingkat

kecepatan/efisiensi/produktivitas/efektivitas dalam mencapai tujuan. Jadi kinerja merupakan *state of condition* dari suatu pelaksanaan kerja dalam mencapai sesuatu yang diinginkan, kondisi yang diinginkan, perubahan yang diinginkan. Kinerja adalah keluaran hasil dari kegiatan atau program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur. (Saleh, 2013:2).

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisi dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti, agar memperoleh gambaran luas tentang objek yang diteliti melalui pengamatan peneliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti memakai Teknik ini agar peneliti dapat menemukan permasalahan topik yang sedang diteliti, dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

c. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan metode studi pustaka yaitu dengan mempelajari literatur-literatur terdahulu dan menjadikannya sebagai rujukan serta pustaka dalam penelitian

3. Informan

Informan merupakan subyek penelitian yang memahami obyek penelitian dalam rangka memperoleh data dan fakta terhadap penelitian. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu mencakup orang-orang yang diseleksi sesuai kriteria tertentu dan dianggap berkompeten untuk mewakili dalam memberikan informasi. Informan yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan / Direktur AMIK Luwuk Banggai
- b. Wakil-wakil Direktur di AMIK Luwuk Banggai
- c. 30 karyawan di AMIK Luwuk Banggai

4. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis serta diuraikan secara deskriptif kualitatif dengan memproses data yang ada selama penelitian baik itu data primer maupun sekunder untuk memberikan gambaran jelas tentang permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2009: 16-21), yaitu reduksi data, penyajian data dan simpulan atau verifikasi. Komponen-komponen dalam analisis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Reduksi Data sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi

B. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, piktogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan semakin mudah dipahami.

C. Simpulan atau verifikasi, peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan *display* data. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pendapat James Mc Croskey, Cari Larson dan Mark Knapp pada terdahulu yang menguraikan makna *homophily* yaitu: "Komunikasi akan berlangsung lebih efektif kalau sumber dan penerimanya adalah *homophilus*. Semakin dekat kesamaan diantara orang-orang dalam transaksi komunikasi, semakin besar pula kemungkinan mereka menyamakan pengertian". Hal tersebut tentunya sesuai dengan hasil dari penelitian ini, didukung oleh De Vito (1976) mengenai lima efektivitas komunikasi antarpribadi, ialah: (1) Keterbukaan (*openness*); (2) empati (*empathy*); (3) dukungan

(*supportiveness*);(4) rasa positif (*positiveness*);
(5) kesetaraan (*equality*):

Keterbukaan yang dimaksud pada poin pertama yaitu, Sikap terbuka secara teoritis mendorong terbukanya saling pengertian, saling menghargai, saling mengembangkan kualitas hubungan interpersonal. Keterbukaan mengacu kepada tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikasi antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran. Artinya terbuka adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang orang lontarkan adalah memang miliknya dan harus dipertanggungjawabkan.

Begitupun yang terjadi di kampus AMIK Luwuk Banggai selalu terbuka dalam menyampaikan informasi penting, jujur, dan terbuka terhadap sesama karyawan. Keterbukaan ini ditandai dengan adanya kejujuran serta tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Oleh karena itu karyawan diharapkan menciptakan suasana komunikasi yang kondusif. Situasi dan kondisi demikian akan membuka peluang bagi karyawan untuk terbuka menyampaikan masalah atau kesulitan-kesulitan dalam mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Efektifitas komunikasi antarpribadi seorang komunikator harus bersikap terbuka dan jujur dengan orang yang diajak berinteraksi. Harapan Karyawan kepada atasan mengenai keterbukaan ini pada umumnya sudah terpenuhi dan sudah terjadi sesuai dengan harapan mereka. Pimpinan di AMIK Luwuk Banggai, menurut pandangan bawahan pimpinan mereka sudah bersikap terbuka dengan apa yang disampaikan oleh karyawan kepada pimpinan baik itu mengenai pertanyaan tentang pekerjaan, ide-ide baru maupun saran dan kritik.

Keterbukaan dalam hal ini menunjukkan adanya keterbukaan komunikasi sesama karyawan, baik itu bawahan maupun atasan yang berinteraksi, memperlihatkan pada kemauan diri untuk memberikan tanggapan terhadap karyawan

lain, kemauan untuk membuka diri pada permasalahan yang terjadi. Hal tersebut berkesinambungan dengan pernyataan Silalahi pada bab dua bahwa komunikasi merupakan inti bagi setiap kegiatan yang terorganisasi sehingga tanpa komunikasi tidak akan terjadi atau terbentuk suatu organisasi tanpa adanya keterbukaan komunikasi antar pimpinan dan karyawan.

Poin kedua empati (*empathy*), ada 4 macam aspek empati menurut David seperti yang tertulis pada bab 2, yaitu: (1) *Perspective Taking* (2) *fantasy* (3) *emphatic concer* (4) *personal distress*. Efektifitas komunikasi antarpribadi karyawan AMIK Luwuk Banggai berdasarkan empati, memposisikan diri pada kondisi orang lain, dan meminta orang lain untuk menceritakan permasalahan untuk mencari solusi, dari informan diperoleh jawaban bahwa semua karyawan dalam melaksanakan tugasnya saling memperhatikan satu sama lain dan mampu merasakan dan memahami suatu persoalan yang sedang dialami.

Dari uraian pada hasil wawancara menjelaskan adanya sikap empati yang karyawan rasakan. Dalam hal ini pimpinan selalu menerima apa yang ingin disampaikan oleh karyawannya. Bukan hanya itu, pimpinan juga selalu mendukung karyawan-karyawan yang mengalami masalah yang dihadapinya dalam hal pekerjaan maupun masalah keluarga dengan *men-support*.

Sikap mendukung (*supportiveness*) yang dimaksud pada poin ketiga mengacu kepada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Scermerhorn, Hunt dan Osborn, salah satunya adalah kemauan untuk bekerja yang dimana kemauan bekerja keras merupakan suatu kekuatan pada individu yang dapat memacu usaha kerja serta dapat memberikan arah dan ketekunan, hal ini berkesinambungan dengan komunikasi efektif yang dapat dilihat dari sikap mendukung seperti dukungan dan motivasi yang diberikan pimpinan bahkan sebuah *reward* atau penghargaan yang diberikan karyawan sebagai sikap dari dukungan kinerja karyawan.

Sikap saling mendukung sejatinya secara tidak langsung dilakukan untuk menumbuhkan

keompakan di dalam sebuah unit kerja. Dengan adanya sikap saling mendukung dari pimpinan dan karyawan dapat mempermudah dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Harapan karyawan mengenai sikap dukungan dari pimpinan sudah cukup dirasakan melalui bentuk dukungan itu sendiri seperti selalu memberikan motivasi karena karyawan mempunyai kesempatan sama dalam berprestasi.

Point ke-empat, rasa positif (*positiveness*) sesuai dengan hasil wawancara bahwa sikap yang ditunjukkan pimpinan sudah terpenuhi dan sesuai dengan harapan setiap karyawan. Dari hasil wawancara di atas sikap positif dan menyenangkan ditunjukkan pimpinan dalam berinteraksi dengan karyawan, memiliki perasaan dan pikiran positif dan masing-masing karyawan merasa nyaman dalam berkomunikasi dengan pimpinan. Komunikasi yang efektif juga perlu dilandasi dengan niat yang tulus, serta bersikap positif terhadap lawan bicara serta menggunakan bahasa yang mudah dicerna.

Point ke-lima, kesetaraan (*equality*) pada AMIK Luwuk Banggai, sesuai dengan penjelasan pada hasil wawancara ialah pimpinan bukanlah satu-satunya pihak yang dapat mengambil keputusan, melainkan seluruh karyawan diberi kesempatan dalam pengambilan keputusan. Hal ini menandakan bahwa adanya kesetaraan di AMIK Luwuk Banggai, seperti dalam pengambilan keputusan, pemimpin maupun karyawan bersama-sama dalam pengambilan keputusan.

Proses komunikasi yang dilakukan di AMIK Luwuk Banggai baik dari pimpinan maupun karyawan begitu pula sebaliknya, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang terjalin di AMIK Luwuk Banggai telah berjalan baik. Proses tersebut dapat dipastikan bahwa adanya komunikasi ini akan membawa institusi tersebut lebih meningkatkan kinerja AMIK Luwuk Banggai.

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, oleh karenanya di dalam komunikasi akan selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Seperti yang tertulis pada bab terdahulu bahwasannya

hambatan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan menjadi tujuh macam, yaitu: (1) hambatan teknis (2) hambatan semantik (3) hambatan psikologis (4) hambatan fisik (5) hambatan status (6) hambatan kerangka berpikir (7) hambatan budaya.

Dengan adanya beberapa uraian dalam hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa adanya kendala-kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi secara garis besar menyerupai kendala budaya juga kendala kerangka berpikir, untuk lebih spesifiknya ialah masalah *misskomunikasi* yang terjadi. Akan tetapi dari uraian hasil wawancara di atas membuktikan bahwa kendala-kendala tersebut dapat diselesaikan dengan mudah, dikarenakan terdapatnya sikap saling terbuka dalam berkomunikasi sehingga terjalin hubungan yang harmonis dari atasan ke bawahan, begitupun sebaliknya. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak adanya kendala dalam komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan pada AMIK Luwuk Banggai.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diambil didasarkan pada masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Komunikasi antarpribadi antara pimpinan dan karyawan AMIK Luwuk Banggai berupa proses pertukaran informasi baik verbal maupun non-verbal tentang tugas-tugas yang harus dilaksanakan yang menghasilkan pengertian antara pimpinan dan karyawan terhadap pesan yang disampaikan dengan menghasilkan efek atau umpan balik berupa pencapaian tujuan profesional kerja dan kualitas pelayanan. Profesional kerja dan kualitas pelayanan tersebut ditinjau dari komunikasi antarpribadi mengandung keterbukaan, empati, saling mendukung, bersikap positif, kesetaraan dalam komunikasi, kerjasama yang baik antar pimpinan dan karyawan maupun sesama karyawan. Komunikasi terbuka yang diciptakan pimpinan mengarah pada

pembentukan hubungan pribadi dan profesionalisme yang lebih baik. Hal ini membuat karyawan merasa benar-benar peduli dan dihargai, dan membuat karyawan lebih cenderung untuk tetap setia kepada institusi. Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan yang ramah dan mempromosikan hubungan kerja yang lebih baik, yang kondusif bagi karyawan.

2. Komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan di AMIK Luwuk Banggai yang berlangsung tampaknya mampu menghindari konflik baik individu maupun sesama karyawan. Keadaan ini mampu meningkatkan konsentrasi karyawan dalam bekerja dan mampu meningkatkan kinerja karyawan untuk mendukung tercapainya tujuan institusi. Selain komunikasi antarpribadi dan konsentrasi individu yang baik.
3. Tidak ditemukan kendala yang berarti terhadap komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan terkait dengan peningkatan kinerja di AMIK Luwuk Banggai. Hal ini dimungkinkan karena kedua belah pihak selalu mengedepankan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, serta kesetaraan dalam berkomunikasi. Keadaan ini cenderung menjadi pendorong peningkatan kinerja tenaga kependidikan, melaksanakan tugas dan tanggungjawab pimpinan atau karyawan sesuai dengan yang telah ditetapkan, dengan demikian, tujuan institusi dapat tercapai sesuai dengan harapan.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat Disarankan :

1. Pimpinan diharapkan agar lebih terbuka dalam berbagi informasi kepada karyawan sehingga semakin memiliki kedekatan emosional di antara keduanya. Pimpinan dan karyawan ketika melakukan komunikasi pun lebih santai dan bersifat informal seperti tidak ada batasan di dalamnya.
2. Sikap empati akan menjadi salah satu jalan bagi pimpinan menunjukkan perhatian ataupun kepeduliannya terhadap karyawan. Pimpinan diharapkan agar dapat peka terhadap situasi dan

keadaan sekitar termasuk kondisi ataupun keadaan karyawannya.

3. Sikap positif perlu dimiliki oleh seorang pimpinan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang bermula dari kecurigaan seorang karyawan terhadap pimpinannya

DAFTAR PUSTAKA

Arni, Muhammad. 2005. Komunikasi Organisasi (Cet. Ke-10). Jakarta: Bumi Aksara.

Aw, Suranto. Komunikasi Interpersonal. 2011. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Boni Sahat Tua. 2017. Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Pegawai Meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Desa Bayun Kabupaten Siak. Jom Fisip. Volume 4 No. 2.

<https://media.neliti.com/media/publications/139130-ID-komunikasi-antarpribadi-pimpinan-dan-peg.pdf>. 13 Januari 2020.

Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. Teori Komunikasi Antarpribadi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Bungin, Burhan. 2006. Sosiologi Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Cangara, Hafied. 2014. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Diana Vivanti Sigit. 2013. Pengaruh Budaya institusi, Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan dalam Mengelola Lingkungan. Jurnal Green Growth dan Manajemen Lingkungan. Volume 1 Edisi 2.

Farisyah Wulandari. 2017. Pengaruh Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Katalogis. Volume 5 Nomor 3.

<https://media.neliti.com/media/publications/139130-ID-komunikasi-antarpribadi-pimpinan-dan-peg.pdf> diakses pada 13 Januari.

Hafied Cangara, 2011 Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta. Liberty Ida
- Nur Khasanah. 2017. *Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- J. A Devito, 2002. *Komunikasi Antar Manusia Jakarta: Profesional Books*.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi (cet. 7)*. Jakarta: Kencana Penadamedia Group.
- Moehariono, 2010, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Cetakan kedua, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong Uchjana Effendy, 1993. *Dasar-dasar Komunikasi Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1993*.
- Pace, Wayne dan Don F. Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja institusi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purba, Amir dkk, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Penerbit Pustaka Bangsa Press.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ririn Gustiawati. 2013. *Pola Komunikasi antara Pimpinan dan Staf di Yayasan Wakaf Khadijah Aisyah Pasanggrahan Jakarta Selatan*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Uin Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Suci Sri Wahyuni. 2017. *Hubungan Antara Pola Komunikasi dan Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Makassar Ahmad Yani (Persero) Tbk*. Skripsi, Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Semarang. UNNES Press.
- Sukadama Gea. 2016. *Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dengan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai*. *Jurnal Commed*. Volume 1 No 1