

# Analisis Komunikasi Interpersonal Tenaga Upahan Bagian Fasilitasi Penganggaran Dan Pengawasan Di Kantor Dprd Kota Madiun

Hasmel Ahya Janadi<sup>1</sup>, Yuliani Rachma Putri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, hajanadi@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup>Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia yulianirachmaputri@telkomuniversity.ac.id

---

## Abstrak

Tenaga upahan adalah pegawai pemerintah Kota Madiun untuk jangka waktu tertentu yang diangkat dengan surat tugas pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran dan dibiayai dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Tenaga upahan pada divisi Fasilitasi dan Penganggaran di Kantor DPRD Kota Madiun melakukan pekerjaan sehari-hari dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan atasan mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga upahan dengan atasan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi interpersonal DeVito yang membahas tentang karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan observasi. Penulis menemukan bahwa tujuan komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan pimpinan terjadi karena untuk membahas pekerjaan sehari-hari, hambatan komunikasi interpersonal nya adalah hambatan *physical noise* dimana hambatan tersebut berasal dari luar komunikator dan komunikan. Penulis juga menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan menggunakan tiga aspek dari efektivitas komunikasi yaitu keterbukaan, sikap positif, dan sikap mendukung.

**Kata Kunci :** Efektivitas Komunikasi Interpersonal, Hambatan Komunikasi Interpersonal, Tujuan Komunikasi Interpersonal, Tenaga Upahan

## Abstract

*Wage workers are employees of the city of Madiun for a certain period of time who are appointed by the letter of assignment of budget users/Budget user power of attorney and financed by the regional budget. Hired workers in the facilitation and supervision division at the Madiun city DPRD office do their daily work by conducting interpersonal communication with their superiors. The purpose of this study is to know about how interpersonal communication is done by hired workers with superiors. The theory used is DeVito interpersonal communication theory which discusses the characteristics of effective interpersonal communication. Researchers use qualitative methods with interpretive paradigm. Data collection techniques in this study is by interview and observation. The author found that the purpose of interpersonal communication between hired workers and leaders occurs because to discuss daily work, interpersonal communication barriers are barriers physical noise where the barriers come from outside the communicator and communicant. The authors also found that interpersonal communication between hired workers and superiors in completing the work using three aspects of the effectiveness of communication such as openness, positive attitude, and supportive attitude.*

**Keywords:** *Effectiveness Of Interpersonal Communication, Interpersonal Communication Barriers, Interpersonal Communication Objectives, Wage Labor*

---

## I. PENDAHULUAN

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) merupakan suatu lembaga organisasi pemerintah yang bertugas untuk melayani dan mengemban amanah yang diberikan oleh rakyat. Dalam menjalankan tugasnya, anggota dewan biasanya dibantu oleh beberapa tenaga ahli sebagai eksekutor dalam bertugas. Dalam suatu organisasi tentu saja terdapat beberapa bagian yang mengatur segala sesuatu yang terjadi didalam organisasi. Mulai dari

atasan hingga bawahan pasti tidak pernah luput dari birokrasi. Birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan, dan didalam setiap birokrasi pasti ada komunikasi didalamnya.

Komunikasi interpersonal menurut Devito (2016 : 26) adalah komunikasi yang terjadi di antara orang-orang yang dalam beberapa hal “terhubung. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan dan bawahan bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan yang nanti akan diberikan. Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera melalui proses komunikasi yang diciptakan. (Effendy, 2003:30)

Dengan berkomunikasi, maka pembagian tugas kerja akan menjadi sesuai dan terstruktur sesuai porsinya. Pelaksanaan tugas tersebut bermacam-macam sesuai dengan keahlian dari masing-masing bawahan, salah satu contohnya adalah tenaga upahan. Penulis terdorong untuk melakukan penelitian tentang tenaga upahan di Kantor DPRD kota Madiun karena menurut penulis, kantor DPRD Kota Madiun merupakan salah satu tempat yang sering mengadakan kegiatan-kegiatan besar yang melibatkan orang-orang penting dan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut terdapat tenaga upahan yang senantiasa menjalankan tugas yang diberikan demi kelancaran kegiatan, acara, dan tugas yang ada di kantor DPRD Kota Madiun. Selain alasan tersebut, tenaga upahan sendiri diatur dalam Peraturan Walikota Madiun No 12 tahun 2020 serta baru disahkan dan ditetapkan yang berarti dapat diketahui bahwa hal-hal yang terkait dengan tenaga upahan di Kota Madiun bersifat baru dan *genuine* sehingga menarik untuk dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui tentang praktek komunikasi interpersonal tenaga upahan bagian fasilitasi penganggaran dan pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Komunikasi

Definisi dari komunikasi sangat beragam bergantung pada persepsi peneliti dan konteks penelitian. Komunikasi berasal dari bahasa latin yang berarti *communicare* atau memberitahukan sesuatu. Menurut Lasswell (Dalam Rezi, 2018 :17) komunikasi merupakan suatu proses yang memberitahukan “siapa”, “mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “apa akibatnya”.

### B. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan hal yang menjadi kebutuhan utama manusia serta dalam kehidupan sehari-hari termasuk organisasi. Menurut Suranto (2018: 13), komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan dan keselarasan kerja sama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Pada hakikatnya, komunikasi organisasi merupakan komunikasi manusia yang terjadi dalam lingkungan organisasi.

### C. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi adalah komunikasi yang pesannya berbentuk verbal atau non verbal seperti komunikasi pada umumnya, komunikasi interpersonal mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana pesan itu disampaikan (verbal maupun nonverbal). Reardon dalam (Hanani, 2017: 22) juga menyebutkan terdapat enam ciri-ciri dalam komunikasi interpersonal, yaitu dilaksanakan atas dorongan faktor tertentu, membutuhkan paling sedikit dua orang, menggunakan bermacam-macam lambang yang memiliki makna, sering berbalas atau timbal balik, menghasilkan beberapa efek, terjadi dalam suasana bebas dan berpengaruh.

### D. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki tujuan yang beragam tergantung dari seseorang dalam melakukannya, Devito (2009:17-19) menjelaskan bahwa ada lima tujuan yang ingin dicapai seseorang ketika melakukan komunikasi interpersonal, yaitu :

#### 1. *To Learn* (Belajar)

Tujuan utama dalam praktek komunikasi interpersonal adalah tentang menemukan jati diri (*personal discovery*) dengan berkomunikasi secara rutin dengan orang lain maka lambat laun akan belajar mengenai diri sendiri melalui umpanbalik perasaan, pemikiran dan perbandingan sosial dari orang lain.

#### 2. *To relate* (Berhubungan)

Dengan berkomunikasi maka seseorang akan menjaga hubungan dengan orang lain.

#### 3. *To influence* (Meyakinkan)

Komunikasi dilakukan dalam rangka untuk meyakinkan seseorang tentang keberadaan diri sesuai dengan apa yang diinginkan pelaku komunikasi dan juga sekaligus sebagai alat untuk mempengaruhi orang lain dalam kehidupan sehari-hari.

#### 4. *To play* (Bermain)

Menggunakan komunikasi untuk menghibur diri seperti membuat lelucon, melawak, menghibur orang dengan cerita, mengutarakan sesuatu.

#### 5. *To help* (Menolong)

Memberikan komunikasi interpersonal dengan tujuan untuk mengungkapkan rasa empati, mendukung sesuatu, memecahkan masalah dan menggunakan hal-hal lain yang bermanfaat dalam rangka menolong sesama individu.

### E. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Hambatan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi proses jalannya komunikasi antara komunikator dan komunikan, hambatan terjadi disebabkan karena faktor-faktor diluar komunikasi yang mampu mempengaruhi makna pesan atau hal yang menghalangi penerimaan pesan. Menurut De Vito (2013 :14) ada empat jenis hambatan komunikasi interpersonal yaitu :

#### 1. *Physical Noise*

*Physical Noise* adalah interfensi atau hambatan yang berada diluar komunikator dan komunikan. Gangguan fisik ini bisa berupa tulisan tangan yang tidak terbaca, suara kendaraan yang bising, tata bahasa yang buruk, dan lainnya. Gangguan fisik lainnya juga dapat berupa banyaknya informasi asing yang tidak dibutuhkan, misalnya *spam* pesan dalam *email*

#### 2. *Physiological Noise*

Hambatan fisiologis merupakan hambatan yang ada dalam diri komunikator dan komunikan, misalnya seperti mata minus, rabun, dan gangguan pendengaran.

#### 3. *Psychological Noise*

Gangguan psikologis adalah gangguan mental pada komunikator dan komunikan. Selain itu, gagasan yang sudah terbentuk, bias, pikiran tertutup, prasangka dan emosi yang ekstrim merupakan wujud dari gangguan psikologis

#### 4. *Semantic Noise*

Gangguan semantik adalah gangguan yang terjadi ketika komunikator dan komunikan memiliki sistem makna yang berbeda, misalkan saja ketika kedua belah pihak memiliki perbedaan bahasa atau dialek, penggunaan jargon, istilah ambigu yang dapat disalah artikan.

### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengkaji teori dari DeVito. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif merupakan penelitian yang tidak menggunakan metode statistik atau perhitungan angka untuk menemukan data. Paradigma yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan paradigme interpretif yang digunakan untuk memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dengan yang lainnya, bersifat kompleks, dinamis dan penuh makna yang memandang realitas sosial. Menurut Rahardjo (2018 :3) paradigme interpretif memandang manusia sebagai makhluk yang memiliki kesadaran dan melakukan tindakan berdasarkan keinginan yang bersifat intensional.

#### A. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah tenaga upahan dalam berkomunikasi dengan atasan. Objek pada penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dengan atasan saat pembagian tugas dan pekerjaan pada bagian divisi Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun dan dikaji menggunakan dimensi komunikasi interpersonal.

#### B. Pengumpulan Data Penelitian

Metode pengumpulan data menjadi hal fundamental saat melakukan penelitian karena untuk mencari jawaban dan data atas pertanyaan-pertanyaan yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2017:104) akumulasi data penelitian dapat diwujudkan dengan berbagai macam sumber, kondisi dan data. Pengumpulan data menggunakan metode kualitatif biasanya dilakukan pada kondisi alami dan tidak dibuat-buat. Penelitian yang menggunakan kondisi alamiah dapat menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### C. Observasi

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan observasi dapat memperkuat keabsahan data dan mematahkan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara. Jika peneliti menggunakan observasi, maka peneliti juga bisa mendapatkan kenyataan yang sebenarnya di lapangan.

D. Wawancara

Wawancara pada dasarnya ialah kegiatan untuk mendapatkan informasi dari suatu narasumber yang telah dipilih dalam tujuan tertentu. Esternberg dalam Sugiyono (2017:14) menjelaskan bahwa wawancara ialah pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi serta gagasan atau ide dengan menggunakan pertanyaan dan respon dari suatu pertanyaan yang terangkum dalam suatu proses komunikasi sehingga dapat menghasilkan konklusi makna dari tema tertentu.

Tabel 3.1 Unit Analisis Penelitian

Input	Analisis	Sub Analisis
Analisis Komunikasi Tenaga Upahan Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun	Komunikasi Inter-personal	1. Keterbukaan ( <i>Openness</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Perilaku Positif ( <i>Positiveness</i> ) 4. Sikap Mendukung ( <i>Supportiveness</i> ) 5. Kesetaraan ( <i>Equality</i> )

(Sumber: Olahan Peneliti, 2021)

Informan dari penelitian ini terdiri dari empat informan kunci dan satu informan ahli. Berikut adalah deskripsidari informan-informan yang peneliti himpun.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Agung Manggala	<i>Tenaga Upahan</i>	Informan Kunci 1
2.	Arum Adhi Sekar-ingtyas	<i>Tenaga Upahan</i>	Informan Kunci 2
3.	Ibnu Sutoro	<i>Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kasubbag (Kepala Sub Bagian)</i>	Informan Kunci 3
4.	Erista Ida Harsanti	<i>Pegawai Negeri Sipil ( PNS) Kasubbag (Kepala Sub Bagian)</i>	Informan Kunci 4
5.	Ernita Rohmayani	<i>Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kabag (Kepala Bagian)</i>	Informan Pendukung

(Sumber: Olahan Peneliti, 2021)

Untuk pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data, peneliti menggunakan teknik dari Miles dan Huberman (2014:91), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Terakhir, untuk menganalisis keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi khususnya triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2014:127), teknik triangulasi sumber adalah teknik dalam menggabungkan jenis data yang berbeda-beda seperti hasil data dari observasi, wawancara, maupun dokumen agar mendapatkan data dengan hasil yang valid.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti berupa transkrip wawancara, sehingga untuk mempermudah babini peneliti akan langsung menampilkan pembahasan berikut dengan model pembahasannya.

Peneliti menggunakan teori ciri atau karakteristik komunikasi interpersonal yang dapat dipertimbangkan dalam melihat komunikasi yang efektif dari DeVito (2011:285-291). Dalam penelitian ini digunakan untuk melihat efektivitas komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan. Ciri atau karakteristik komunikasi interpersonal yang dipertimbangkan adalah Keterbukaan (*Openness*), Empati (*Empathy*), Perilaku Positif (*Positiveness*), Sikap Mendukung (*Supportiveness*), dan Kesetaraan (*Equality*). Berikut adalah pembahasan berupa analisis penelitian. Dan berikut adalah hasil analisis setiap unsurnya:

#### A. Keterbukaan (*Openness*)

Adapun temuan penulis mengenai keterbukaan dalam komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut :

- a. Tenaga upahan terbuka kepada atasan tentang masalah pekerjaan
- b. Jika tenaga upahan terbuka kepada atasan mengenai pekerjaan, maka atasan dengan senang hati terbuka untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh tenaga upahan
- c. Ketika tenaga upahan terbuka kepada atasan, atasan menjadi senang kepada tenaga upahan dan menjalin keakraban dengan mereka.

Sikap keterbukaan yang ditemukan oleh penulis mengenai komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah tenaga upahan cenderung terbuka dalam praktek komunikasi interpersonal dengan atasan tentang masalah pekerjaan. Sikap terbuka yang ditunjukkan oleh tenaga upahan kepada atasan dalam urusan pekerjaan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga upahan. Selain itu, dengan sikap terbuka yang dilakukan oleh tenaga upahan, atasan dari tenaga upahan akan mengetahui kesulitan dan permasalahan dari tenaga upahan tersebut dan berusaha untuk membantu mencari jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi. Dengan begitu, permasalahan yang dihadapi oleh tenaga upahan akan dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dari atasan sehingga hasil dari pekerjaan akan menjadi lebih baik. Keterbukaan yang ditunjukkan oleh tenaga upahan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan karena atasan juga bisa ikut membantu dalam urusan memecahkan permasalahan pekerjaan. Seperti yang dikatakan oleh DeVito, keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain dan bersedia untuk memberikan informasi yang penting pada orang lain serta bersedia mengakui perasaan dan pikiran yang dimiliki dan bertanggung jawab.

#### B. Empati (*Empathy*)

Adapun temuan penulis mengenai empati dalam komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut :

1. Tenaga upahan dan atasan menyesuaikan diri dengan situasi yang sedang dihadapi individu yang tertimpa musibah

Dalam sikap empati, peneliti menemukan bahwa dalam praktek komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan pada kasus empati, masing-masing memiliki cara berempati yang hampir sama satu sama lain. Jika ada tenaga upahan atau atasan yang terkena musibah maka respons yang diberikan cenderung dalam rangka untuk menyemangati dan menguatkan satu sama lain dengan cara menjadi teman untuk berbicara, mengungkapkan perasaan, serta menyemangati satu sama lain.

2. Tenaga upahan dan atasan menanyakan kabar individu setelah tertimpa musibah

Peneliti menemukan bahwa cara menunjukkan rasa empati antara tenaga dan atasan saat rekan kerja mereka tertimpa musibah hampir sama, yaitu dengan cara menanyakan kabar setelah tertimpa musibah, memberikan dukungan moral dan bantuan finansial serta menyemangati satu sama lain. Hal tersebut ditunjukkan dalam hal verbal yang diawali dengan menanyakan kabar, apa yang bisa dibantu untuk meringankan beban, dan bagaimana perasaannya setelah tertimpa musibah.

3. Tenaga upahan dan atasan melakukan kunjungan kepada tenaga upahan atau rekan kerja yang lain ketika sedang tertimpa musibah

Peneliti menemukan bahwa jika terjadi suatu musibah yang menimpa tenaga upahan atau rekan kerja dari atasan, atasan akan melakukan inisiatif untuk melakukan kunjungan ke tempat individu yang terkena musibah. Hal tersebut dilakukan untuk ikut merasakan situasi tertentu yang korban alamisaat tertimpa musibah, dengan begitu rasa empati dapat muncul dan hubungan antara tenaga upahan dan atasan dapat terjalin dengan baik dan memahami satu sama lain. Selain itu, motif dari melakukan kunjungan yang dilakukan oleh atasan adalah sebagai bentuk *support* atau bantuan berupa moral, finansial dan semangat kepada korban yang tertimpa musibah

#### C. Sikap Positif (*Positiveness*)

Adapun temuan penulis mengenai sikap positif dalam komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut :

1. Tenaga upahan saat melakukan pekerjaan selalu mencoba untuk memiliki pikiran positif dengan cara fokus dalam pekerjaan, selalu optimis dan berpikiran terbuka.

Menurut penulis, sikap positif dari tenaga upahan dapat muncul karena mereka berusaha untuk tetap fokus pada pekerjaan, selalu optimis dan berpikiran terbuka. Hal tersebut didukung dengan wawancara dua narasumber tenaga upahan yang menyebutkan bahwa cara untuk tetap berpikiran positif saat bekerja adalah dengan cara tetap fokus pada pekerjaan, selalu optimis dan berpikiran terbuka. Tenaga upahan beranggapan bahwa jika mereka memiliki sikap positif dalam pekerjaan sehari-hari, maka pekerjaan mereka akan lebih mudah terselesaikan dan hasil dari pekerjaan tersebut dapat lebih baik.

Hasil wawancara penulis dengan tenaga upahan menyebutkan bahwa tenaga upahan selalu berusaha untuk berpikiran positif terhadap diri mereka sendiri karena menurut mereka, sikap positif berpengaruh besar terhadap hasil pekerjaan mereka. Selain itu, mereka juga melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan atasan mereka agar bisa merefleksikan sikap positif mereka kepada orang lain.

2. Tenaga upahan dan atasan mencoba bersikap positif dengan cara mengesampingkan permasalahan pribadi dan menjalin komunikasi yang baik antar sesama.

Sikap positif yang dilakukan tenaga upahan dan atasan dengan cara memisahkan permasalahan pribadi dan fokus pada pekerjaan merupakan hal yang tepat dilakukan, karena ketika mencampurkan urusan pribadi maka fokus akan pekerjaan dapat terbelah dan hasil pekerjaan menjadi buruk. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, mencampurkan permasalahan pribadi dengan urusan pekerjaan dapat menyebabkan timbulnya pikiran negatif, oleh karena itu menurut penulis, tenaga upahan dan atasan harus mampu memisahkan antara masalah pribadi dan pekerjaan, jadi kesampingkan terlebih dahulu masalah pribadi disaat bekerja dan tetap berusaha mengontrol emosi diri dengan cara selalu berkomunikasi dengan rekan kerja di kantor.

Menurut DeVito (2011 : 290) sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi. **Pertama**, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. **Kedua**, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

#### D. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Adapun temuan penulis mengenai sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut :

1. Bentuk dukungan yang diberikan ketika tenaga upahan mendiskusikan tentang pekerjaan kepada atasan adalah dengan cara memberi tahu langkah-langkah terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan serta memberikan semangat.

Sikap mendukung antara tenaga upahan dan atasan sering dilakukan ketika membahas masalah pekerjaan, karena tingginya tingkat intensitas komunikasi yang membahas tentang pekerjaan. Menurut hasil wawancara dari narasumber tenaga upahan, sikap mendukung yang mereka dapat dari atasan dapat membantu mengatasi kebuntuan dan permasalahan pekerjaan yang dihadapi. Bentuk dukungan tersebut biasanya dengan cara atasan memberi tahu cara penyelesaian pekerjaan, langkah-langkah terbaik dalam bekerja, memberitahu letak kesalahan, dan memberi semangat kepada tenaga upahan yang melakukan pekerjaan.

Menurut DeVito (dalam Rohim 2009 : 82-84) menyatakan bahwa sikap mendukung ialah suatu perilaku satu dengan yang lainnya yang saling memberikan dukungan akan pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, penulis menyakini bahwa salah satu bentuk dukungan dan *support* ketika tenaga upahan mendiskusikan permasalahan pekerjaan kepada atasan, maka tanggapan atasan untuk mendukung tenaga upahan tersebut adalah memberikan cara-cara yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan, memberitahu letak kesalahan dan memberi semangat kepada tenaga upahan.

2. Dukungan yang diberikan atasan kepada tenaga upahan dengan memberikan bantuan secara spontan dengan cara bekerja sama.

Respon yang diberikan atasan kepada tenaga upahan yang mendiskusikan pekerjaan mereka adalah atasan secara langsung ikut membantu tenaga upahan dalam melakukan pekerjaan, bukan hanya sebatas memberikan arahan saja. Penulis menemukan bahwa atasan dari tenaga upahan memberikan bantuan secara langsung dan spontan atas kesulitan yang dialami oleh tenaga upahan dalam hal pekerjaan. Biasanya, atasan langsung mempraktekkan cara mengerjakan pekerjaan dengan benar lalu memberikan instruksi kepada tenaga upahan agar bekerja sesuai dengan apa yang tadi sudah dicontohkan oleh atasan, hal tersebut dilakukan agar pekerjaan menjadi cepat selesai dengan hasil yang memuaskan.

Menurut DeVito (2011 :288) hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung yang konsepnya adalah komunikasi terbuka dengan memperlihatkan sikap mendukung dengan cara bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, (3) provisional, bukan sangat yakin. Berdasarkan dua temuan diatas, penulis membagi bentuk sikap mendukung dalam praktek komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga upahan dan atasan menjadi deskriptif dan spontan.

#### E. Kesetaraan (*Equality*)

Adapun temuan penulis mengenai kesetaraan dalam komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut :

1. Tenaga upahan dan atasan saling berkomunikasi karena merasa membutuhkan satu sama lain
2. Tenaga upahan dan atasan memandang derajat satu sama lain adalah sama, bukan dari jabatan melainkan sebagai manusia.
3. Tenaga upahan dan atasan diperbolehkan untuk memberikan ide dan gagasan, menegur dan memberi masukan jika dalam praktek pekerjaan terdapat suatu kesalahan.

Kesetaraan yang ada pada komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan pada divisi Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan adalah kedua belah pihak sama-sama saling membutuhkan. Pekerjaan sehari-hari pada divisi tersebut selalu melibatkan kerja sama tim baik itu atasan maupun bawahan (tenaga upahan). Agar dapat menyelesaikan pekerjaan, maka komunikasi perlu dilakukan agar terciptanya koordinasi yang baik dalam rangka untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Tenaga upahan dan atasan saling membutuhkan satu sama lain, sehingga praktek komunikasi menjadi setara, tidak hanya satu pihak saja yang berkomunikasi, namun kedua belah pihak sama-sama berkomunikasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Hasil wawancara penulis dengan narasumber tenaga upahan dan atasan menunjukkan bahwa pekerjaan sehari-hari yang ada pada divisi Fasilitasi Penanganan dan Pengawasan membutuhkan komunikasi yang intens antara tenaga upahan dan atasan karena banyak pekerjaan yang harus dilakukan sebagai satu kesatuan (tim). Oleh karena itu, kedua belah pihak saling membutuhkan koordinasi untuk mengeksekusi suatu pekerjaan dan komunikasi berjalan seiring dengan kebutuhan dari masing-masing pihak.

Selanjutnya, mengenai pandangan derajat antara tenaga dan atasan adalah merekamemandang bahwa tidak ada perbedaan derajat antar sesama manusia. Saat melakukan komunikasi, tenaga upahan dan atasan memandang bukan dari jabatan melainkan dari sisi kemanusiaan, menurut hasil wawancara penulis dengan keempat narasumber, tidak ada perbedaan derajat antara tenaga upahan dan atasan, yang ada hanya sebatas jabatan saja, bukan sebagai manusia. Oleh karena itu, narasumber mengatakan bahwa praktek komunikasi yang dilakukan tidak memandang dirinya lebih dari yang lain, namun menempatkan posisi dari tiap individu sejajar dan setara satu sama lain sebagai manusia. Semua boleh memulai komunikasi terlebih dahulu baik itu tenaga upahan atau atasan, bergantung pada kebutuhan pekerjaan. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan suasana komunikasi yang efektif dan harmonis, sehingga pekerjaan dapat terkondisikan dengan baik. Untuk batasan komunikasi tidak ada batasan komunikasi antara tenaga upahan dan atasan secara khusus, hanya ada batasan umum seperti menggunakan bahasa yang baik ketika berkomunikasi, tidak memotong pembicaraan, mengetuk pintu sebelum memasuki ruang kerja

Komunikasi antara tenaga upahan dan atasan dengan memandang kesetaraan derajat juga mempengaruhi hubungan tenaga upahan dan atasan diluar jam kantor. Jika ada urusan pekerjaan yang belum diselesaikan saat jam kantor, maka baik tenaga upahan dan atasan sama-sama diperbolehkan untuk saling berhubungan dan berkomunikasi lewat perantara seperti *handphone* dan aplikasi *chatting whatsapp* tergantung pada kebutuhan pekerjaannya. Hal tersebut dilakukan selain untuk menyelesaikan pekerjaan juga sebagai langkah untuk membangun kepercayaan antar atasan dan bawahan serta melatih koordinasi yang baik diluar jam kerja.

Mengenai ungkapan ide dan gagasan, menegur dan memberi masukan jika terdapat suatu kesalahan dalam bekerja, menurut hasil wawancara penulis dengan narasumber, narasumber menyebutkan bahwa ide dan gagasan sangat dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari pada divisi Fasilitasi Penanganan dan Pengawasan. Ide dan gagasan sangat bermanfaat karena mampu mengembangkan potensi SDM antara tenaga upahan dan atasan sehingga mampu meningkatkan kualitas diri yang bermanfaat untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada, mengungkapkan ide dan gagasan karena memang pekerjaan mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dengan penyampaian ide dan gagasan bisa membuat hasil dari suatu pekerjaan menjadi lebih baik.. Penyampaian ide dan gagasan bersifat fleksibel tergantung tingkat kebutuhan dan kesulitan dari pekerjaan yang ada, tenaga upahan boleh memberikan ide dan gagasan kepada atasan dan sebaliknya.

Selanjutnya, mengenai kegiatan menegur dan memberi masukan ketika ada kesalahan dalam pekerjaan antara tenaga upahan dan atasan, kedua pihak boleh memberikan teguran dan masukan jika terdapat suatu kesalahan. Menurut hasil wawancara penulis dengan narasumber, terdapat perbedaan pendapat tentang menegur dan memberi masukan antara tenaga upahan dan atasan. Menurut narasumber tenaga upahan, mereka merasa canggung untuk memberikan teguran dan masukan ketika menemukan kesalahan dalam pekerjaan yang diinstruksikan oleh atasan. Mereka menganggap bahwa mereka hanya sebagai bawahan dan itu yang membuat mereka canggung untuk menegur dan memberi masukan. Menurut tenaga upahan hal tersebut memang benar adanya ketika ingin menegur dan memberi masukan mereka merasa canggung, namun seiring berjalannya waktu mereka sudah tidak merasa canggung lagi dengan atasan, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan tenaga upahan yang menyebutkan bahwa mereka sudah tidak merasa canggung lagi ketika hendak menegur atau memberi masukan kepada atasan, karena mereka telah mengetahui situasi pekerjaan di kantor dan sudah mengenal baik atasan mereka, oleh karena itu sudah tidak ada rasa canggung lagi yang dirasakan oleh tenaga upahan ketika ingin menegur atau memberi masukan kepada atasan jika pekerjaan yang diinstruksikan kurang tepat.

Menurut DeVito (2011 : 290-291) kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yaitu adanya pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak bernilai dan berharga, serta masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan tidak mengharuskan kita untuk menerima dan menyetujui begitu saja mengenai perilaku verbal dan non verbal dari pihak lain. Kesetaraan artinya kita menerima pihak lain atau menurut Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan **“penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.**

#### F. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Penulis menemukan jika tujuan dilakukannya komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan sehari-hari pada divisi Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara keempat narasumber bahwa hal utama dalam menjalin komunikasi adalah untuk mendiskusikan dan menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang ada. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dari informan ahli yang menjelaskan bahwa benar jika praktek

komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan cenderung lebih sering untuk membahas masalah pekerjaan, jika tidak ada permasalahan maka praktek berkomunikasi hanya sebatas basa-basi saja.

Selanjutnya, penulis menemukan jika komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan juga dilakukan untuk membangun hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan tenaga upahan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara tiga dari empat narasumber menyebutkan bahwa intensitas komunikasi yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan selain untuk membahas masalah pekerjaan juga berguna untuk membangun hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan.

Jika dianalisis menggunakan lima tujuan komunikasi interpersonal menurut DeVito (2009 : 17) maka temuan penulis mengenai tujuan praktek komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah sebagai berikut

##### 1. *To Relate* ( Berhubungan )

Komunikasi yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan pada divisi Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun termasuk kedalam salah satu tujuan yang diungkapkan oleh DeVito (2009 : 17) yaitu adalah *to relate* (berhubungan) karena berdasarkan hasil wawancara, tenaga upahan dan atasan mengatakan bahwa praktek komunikasi interpersonal dilakukan untuk membangun hubungan komunikasi yang baik antara tenaga upahan dan atasan.

##### 2. *To Help* (Menolong)

Komunikasi yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan juga termasuk kedalam tujuan *To help* (Menolong) karena menurut hasil wawancara dari keempat narasumber mengatakan bahwa komunikasi sehari-hari yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan adalah untuk membahas permasalahan pekerjaan, memecahkan masalah, dan membantu individu untuk keluar dari permasalahan, jika dihubungkan dengan hasil wawancara maka komunikasi yang dilakukan antara tenaga upahan dan atasan adalah untuk membantu dalam urusan pekerjaan.

#### G. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain disebabkan karena faktor-faktor diluar

komunikasi yang mampu mempengaruhi makna pesan ataupun hal yang menghalangi penerimaan pesan. Menurut De Vito (2013 : 14) ada empat jenis hambatan komunikasi interpersonal yaitu :

1. *Physical Noise*

*Physical noise* adalah interfensi atau hambatan yang berada diluar komunikator dan komunikan. Gangguan fisik ini bisa berupa tulisan tangan yang tidak terbaca, suara kendaraan yang bising, tata bahasa yang buruk, dan lainnya. Gangguan fisik lainnya juga dapat berupa banyaknya informasi asing yang tidak dibutuhkan, misalkan spam pesan dalam email.

2. *Physiological Noise*

Hambatan fisiologis merupakan hambatan yang ada dalam diri komunikator dan komunikan, contohnya seperti mata minus, rabun dan gangguan pendengaran.

3. *Psychological Noise*

Gangguan psikologis adalah gangguan mental pada komunikator dan komunikan. Selain itu, gagasan yang sudah terbentuk, bias, pikiran tertutup, prasangka dan emosi yang ekstrim merupakan wujud dari gangguan psikologis.

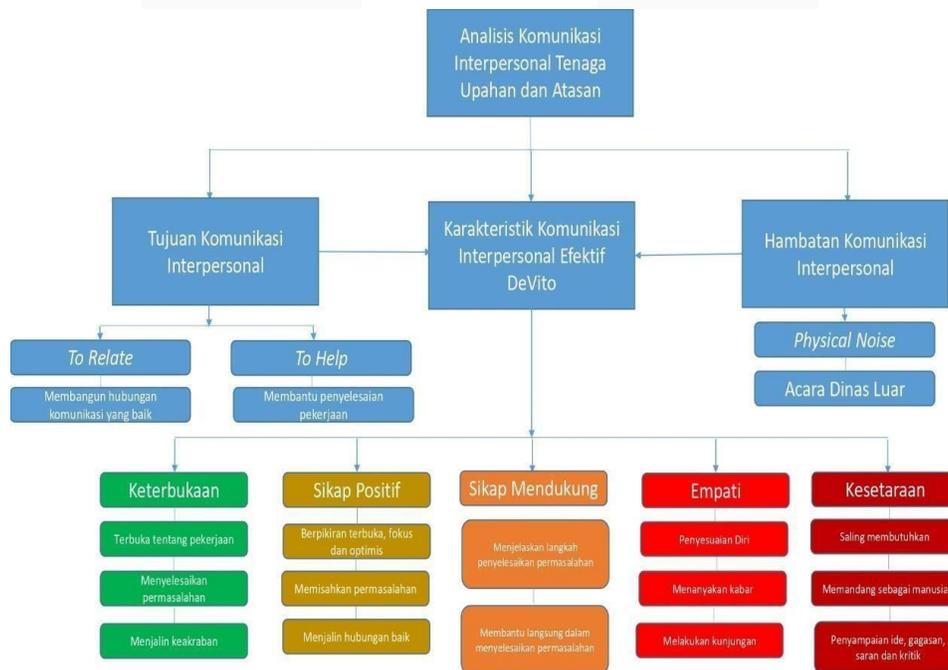
4. *Semantic Noise*

Gangguan semantik adalah gangguan yang terjadi ketika komunikator dan komunikan memiliki sistem makna yang berbeda, misalnya saja ketika kedua pihak memiliki perbedaan bahasa atau dialek, penggunaan jargon, istilah yang ambigu dapat disalahartikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menemukan bahwa hambatan yang ada pada praktek komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan. Adapun hasil yang ditemukan oleh penulis terkait dengan hambatan komunikasi tenaga upahan dan atasan yaitu:

- a. Terdapat gangguan komunikasi karena kegiatan dinas luar yang dilakukan oleh atasan yang mengharuskan tenaga upahan dan atasan untuk berkomunikasi menggunakan perantara.

Berdasarkan hasil wawancara, keempat narasumber mengatakan bahwa hambatan yang mereka temukan ketika melakukan komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah karena adanya agenda dinas luar yang dilakukan oleh atasan sehingga praktek komunikasi tidak bisa dilakukan secara langsung namun menggunakan perantara. Jika komunikasi dilakukan melalui perantara, maka besar kemungkinan akan menemui suatu kendala jika berkomunikasi dengan perantara. Hambatan tersebut jika dianalisis menggunakan teori De Vito(2013 : 14) tentang hambatan komunikasi, temuan yang ditemukan penulis termasuk kedalam salah satu faktor dari hambatan *Physical Noise*, karena hambatan tersebut terjadi dari luar komunikator dan komunikan, serta menggunakan media perantara untuk berkomunikasi.



Gambar 4.1 Bagan Analisis Hasil dan Pembahasan Penelitian(Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2022)

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan melalui wawancara beserta dengan observasi dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang bagaimana komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan pada divisi Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan di Kantor DPRD Kota Madiun, maka penullis dapat menarik kesimpulan yaitu praktek komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan dilakukan untuk membahas pekerjaan sehari-hari dan membatasi diri untuk membahas urusan pribadi, hambatan yang ditemukan dalam praktek komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan adalah hambatan fisik atau *physical noise* yang berarti hambatan yang terjadi diluar dari komunikator dan komunikan yaitu seringnya atasan dari tenaga upahan. Untuk unsur efektivitas komunikasi interpersonal antara tenaga upahan dan atasan yang mempengaruhi pekerjaan sehari-hari adalah keterbukaan, sikap positif, dan sikap mendukung.

## REFERENSI

- Aw, Suranto. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. (2009). *The interpersonal communication book*. USA: Pearson Education.inc
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia : Edisi Kelima*, Penerjemah. Agus Maulana, Kharisma Publishing, Jakarta.
- DeVito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book 13th Edition*. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Devito, Joseph A., *The Interpersonal Communication Book*, Fourteenth Edition: Pearson Education, Publishers, New York, 2016
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rahardjo, Mudjia 2018, "Paradigma Interpretif." *Repository UIN Malang*, diakses 8 September 2021, <http://repository.uin-malang.ac.id/2437>.
- Rezi, M. (2018). *Psikologi Komunikasi : Pembelajaran dan Konsep Terapan*. Yogyakarta:Phoenix
- Rohim, Syaiful H. (2009) "Teori Komunikasi : Perspektif Ragam dan Aplikasi" Jakarta, RinekaCipta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.