

## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KOMUNIKASI INTERPESONAL KEPALA BADAN SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI BENGKULU**

**Desy Puspita Indah**

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu

e-mail: [desypuspitaindah.16@gmail.com](mailto:desypuspitaindah.16@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu. Penelitian dirancang sebagai penelitian kualitatif dan menggunakan pemaparan data secara deskriptif. Teknik analisis data ini merupakan tahapan yang ditempuh peneliti untuk menafsirkan atau memberikan makna terhadap data yang telah dikumpulkan. Hasil penelitian Dalam melaksanakan komunikasi interpersonal yang dilaksanakan oleh kepala badan, terlihat bahwa efektifitas komunikasi yang dimilikinya ditandai dengan adanya keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan, sikap mendukung para pegawai untuk meningkatkan kinerja, selalu berusaha memiliki sikap positif terhadap seluruh pegawai dan kesetaraan dalam pelaksanaan tugas. Karena dalam kehidupan sehari-hari kita dalam berkomunikasi interpersonal merupakan dasar untuk dapat melakukan komunikasi, dimana komunikasi interpersonal tidak dapat dipisahkan dalam proses kehidupan kita sehari-hari.

***Kata Kunci :*** *Efektivitas, Komunikasi, Interpesonal*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the factors that affect the effectiveness of interpersonal communication head of Human Resources Agency of Bengkulu Province. Research is designed as a qualitative research and uses descriptive data exposure. This data analysis technique is the step taken by researchers to interpret or provide meaning to the data that has been collected. The results of research In implementing interpersonal communication conducted by the head of the agency, it is seen that the effectiveness of communication is characterized by the openness in the implementation of activities, the attitude of supporting employees to improve performance, always trying to have a positive attitude towards all employees and equality in the execution of duties. Because in our daily life in communicating interpersonal is the basis to be able to communicate, where interpersonal communication can not be separated in the process of our daily life.*

***Keywords:*** *Effectiveness, Communication, Interpesonal*

## PENDAHULUAN

Komunikasi adalah suatu aspek terpenting dan yang kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal atau yang tidak dikenal sama sekali. Dikarenakan komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Maka dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Komunikasi adalah suatu proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim pesan dengan isi pesan. Dalam kehidupan berorganisasi, efektifitas komunikasi sangatlah diperlukan dalam suatu organisasi. Komunikasi intern yang terbina baik, akan memberikan kemudahan dan keringanan dalam melaksanakan pekerjaan dikantor yang menjadi tugas bersama. Komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan pegawai ketujuan dan sasaran organisasi. Dalam hal ini organisasi pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu merupakan kumpulan orang-orang yang memiliki visi dan misi yang sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk itu diperlukan komunikasi yang efektif antar interpersonal atasan maupun staf yang ada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu karena faktor yang paling penting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yang sesuai dengan aktivitas dan kegiatan organisasi yang dijalankan sebuah organisasi memiliki banyak tugas yang berbeda. Untuk itu diperlukan adanya peranan komunikasi, tidak saja sebagai sarana atau alat bagi kepala badan menyapaikan informasi, misalnya tentang suatu kebijakan, tetapi juga sebagai sarana memudahkan aktifitas-aktifitas secara terorganisasi dalam mewujudkan kerjasama. Bahwa suatu organisasi tidak dapat melaksanakan fungsinya tanpa adanya komunikasi dan bahkan lebih dari itu organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi. Oleh karena itulah, dalam berorganisasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu sebuah kepemimpinan yang dimotori oleh kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat. Karena sebuah keberhasilan yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai bila, komunikasi *interpersonal* dilakukan secara efektif. Efektivitas komunikasi *interpersonal* dapat dilihat bila hubungan timbal balik berjalan dengan selaras, serasi dan seimbang, yang tercermin dalam sikap yang ditampilkan sehari-hari.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektifitas. Menurut Robbins (2006) mendefinisikan efektifitas sebagai “successfully meets the needs”, yang berarti keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan. Dari uraian beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa efektifitas adalah tingkat keberhasilan pencapaian tujuan

yang telah ditentukan sebelumnya. Atau dengan kata lain sejauh mana hasil yang telah diperoleh sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan memanfaatkan sumber daya, tercapainya sasaran sesuai tugas pokok yang diemban dalam organisasi.

Mulyana (2003) mengartikan efektifitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan organisasi. Sedangkan Handoko (2008) mengemukakan efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Menurut Kurniawan (2005) yang diambil dari [www.elib.unikom.ac.id](http://www.elib.unikom.ac.id), yang diakses pada tanggal 11 oktober 2011 yang menyatakan bahwa; efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya". Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka secara

Singkat pengertian daripada efektivitas adalah, melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran "doing the right things". Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari organisasi terhadap perubahan lingkungannya.

Menurut Effendi (2003), pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003).

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkannya yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality) (Devito, 2011)

Keterbukaan (Openness) Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri

mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

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.

Sikap mendukung (supportiveness) Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

Sikap positif (positiveness), Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Kesetaraan (Equality). Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya,, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini ialah penelitian ini berusaha untuk mendiskripsikan dan mengidentifikasi data tentang faktor faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi interpersonal kepala Badan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu. Penelitian dirancang sebagai penelitian kualitatif dan menggunakan pemaparan data secara deskriptif. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dimana instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah pedoman wawancara, lembar pengamatan, dan kamera photo.

Teknik analisis data ini merupakan tahapan yang ditempuh peneliti untuk menafsirkan atau memberikan makna terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam proses analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1992),

terdapat tiga kegiatan utama yang saling berkaitan dan bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 67 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu. Badan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Tipelogi A. Badan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Hasil Penelitian menyatakan bahwa factor yang menentukan komunikasi interpersonal dalam organisasi yang efektif adalah yang dapat meningkatkan sebuah hubungan antar personal atau antara pegawai, dimana dalam menciptakan komunikasi yang efektif perlu adanya keserasian dan keselarasan sehingga kebijakan pimpinan dapat diterima, dilaksanakan dengan baik dan sungguh-sungguh. Maka dengan adanya hubungan atasan dan bawahan, sesama bawahan dan masyarakat sangat mendukung dalam mencapai visi dan misi memberikan pelayanan yang baik

Untuk itu agar dapat terwujudnya komunikasi yang efektif diperlukan komunikasi interpersonal antara kepala badan dengan pegawaidi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu. untuk itu, kepala badan memerlukan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan adanya kesetaraan yang dilaksanakan oleh kepala badan dengan para pegawai yang berada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu.

Hasil dari dokumentasi peneliti, diperoleh gambaran bahwa kepala Badan telah melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dengan para pegawai di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu. dapat dilihat dari hasil pengamatan adanya kesadaran kepala badan melakukan komunikasi interpersonal baik dari keterbukaan dalam menerima masukan untuk terlaksananya kegiatan, empati, sikap mendukung tugas yang dilaksanakan oleh bawahan, sikap positif dan adanya kesetaraan dalam pemberian tugas kepada para pegawai yang ada di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu, karena kepala badan mengakui pentingnya sebuah komunikasi terutama komunikasi interpersonal kepada para pegawai untuk memberikan motivasi maupun menumbuhkan semangat dalam bekerja. Untuk itu beliau mengatakan sesibuk apapun kepala badan, harus menyediakan waktu untuk berkomunikasi kepada para pegawai.

Kepala badan sangat memahami bahwa penting untuk memiliki sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan adanya kesetaraan. dengan menerapkan faktor komunikasi interpersonal dari kepala badan ke para

pegawai akan meningkatkan keterampilan kepala badan sebagai pemimpin di dalam organisasi. Manfaat yang di dapat oleh kepala badan dengan melakukan efektifitas komunikasi interpersonal yang baik dengan para pegawai akan meningkatkan kinerja dari para pegawai, karena para pegawai adalah salah satu yang mempunyai peranan yang penting dalam organisasi di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu. Walaupun dilakukan hanya sebatas pekerjaan administrasi tetapi komunikasi interpersonal dengan para pegawai menjadi sangat penting.

Dengan pentingnya komunikasi interpersonal akan dapat menumbuhkan saling percaya, keakraban dan kedekatan untuk menyampaikan pesan dan informasi yang diperlukan antara semua pihak. Keterbukaan dan transparan untuk menghindari praduga antara satu sama lain dalam organisasi mencapai tujuan yang diinginkan bersama, karenanya efektifitas komunikasi interpersonal perlu dibina baik dalam kedinasan maupun secara kekeluargaan.

Dalam meningkatkan efektifitas komunikasi interpersonal pada pegawai yang dilakukan kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Provinsi Bengkulu ialah selalu berusaha menerapkan keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan, sikap mendukung para pegawai untuk meningkatkan kinerja, selalu berusaha memiliki sikap positif terhadap seluruh pegawai dan kesetaraan dalam pelaksanaan tugas. Karena komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila mampu disampaikan melalui pesan yang dapat dipahami dan diterima oleh individu atau sipenerima pesan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Rahmat (2005) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur tetapi hubungan interpersonal adalah yang paling penting. Hubungan interpersonal terdiri atas tiga faktor yaitu saling percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka. Selain itu, konsep diri yang meliputi persepsi pribadi, *self image*, dan *self esteem*, menyusul rasa empati, dan simpati merupakan pula faktor yang cukup menonjol dalam komunikasi interpersonal. Namun demikian, keterampilan umum yang mereka perlukan secara prinsip adalah sama. Keterampilan yang dimaksud adalah keterampilan untuk melaksanakan tugas kepala badan yang efektif dan efisien. Robert L. Katz dalam Danim (2003), mengatakan bahwa salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh administrator yang efektif adalah keterampilan hubungan manusia (*human relation skill*).

## **SIMPULAN**

Dalam melaksanakan komunikasi interpersonal yang dilaksanakan oleh kepala badan, terlihat bahwa efektifitas komunikasi yang dimilikinya ditandai dengan adanya keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan, sikap mendukung para pegawai untuk meningkatkan kinerja, selalu berusaha memiliki sikap positif terhadap seluruh pegawai dan kesetaraan dalam pelaksanaan tugas. Karena dalam kehidupan sehari-hari kita dalam berkomunikasi interpersonal merupakan dasar

untuk dapat melakukan komunikasi, dimana komunikasi interpersonal tidak dapat dipisahkan dalam proses kehidupan kita sehari-hari. Baik itu ucapan yang disampaikan yang sulit untuk ditarik kembali juga komunikasi interpersonal sangat berpengaruh secara mendalam pelaksanaan tugas. Komunikasi interpersonal merupakan hal yang kompleks melibatkan individu dari berbagai aspek. Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah disajikan di atas maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai maka faktro yang mempengaruhi komunikasi interpersonal didalam kehidupan sehari-hari merupakan dasar untuk melakukan komunikasi yang efektif dan efesien dalam kehidupan sehari-hari.
2. Diharapkan dengan sama-sama memahami pentingnya komunikasi interpersonal dapat meningkatkan budaya kerja pegawai terutama berkaitan dengan sikap untuk terbiasa melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danim Sudarman. 2003. *Kepemimpinan Konsep dan Transformasi. Diklat Mata Kuliah Kepemimpinan dan Pengawasan Pendidikan*. Bengkulu: Program Pasca Sarjana: UNIB
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Yogyakarta, Penerbit: BPFE
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Rakhmat, Jalaluddin, 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Robbins SP, at al, 2006. *Perilaku Organisasi ed 12*, Jakarta: Salemba
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.