



**Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Peningkatan Kinerja
Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin**
*Interpersonal Communication In Efforts Improving
The Performance of Bank Sumsel Babel
Branch Sungai Lilin*

Hernando Gunawan¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Palembang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Oktober 14, 2024
Revised Oktober 14, 2024
Accepted Oktober 15, 2024

Kata Kunci:

Komunikasi Interpersonal,
Pegawai,
Peran.

Keywords:

*Interpersonal Communication,
Employees,
Roles.*

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan, komunikasi antara pegawai sangatlah penting karena berfungsi untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik bagi para pegawai. Komunikasi interpersonal dikenal efektif dalam mempengaruhi komunikasi. Pendekatan yang dipilih pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan peneliti dalam memilih metode ini adalah guna memahami objek yang akan di amati secara mendalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori keterlibatan interaksi (*Interaction involvement theory*), Konsep teori keterlibatan interaksi bermula dari konsep Erving Goffman, Teori ini berasumsi bahwa konsep keterlibatan interaksi dipahami sebagai sejauh mana tingkat keterlibatan interaksi seseorang dalam berpartisipasi di lingkungan sosial. terdapat 3 elemen keterlibatan interaksi menurut Erving Goffman yaitu perhatian, persepsi, dan responsive. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam membentuk tali silaturahmi, menjalin kebersamaan, membangun kekompakan, mencairkan suasana kerja dan menemukan solusi dari setiap masalah para pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai. Sedangkan proses komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu komunikasi secara langsung dan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui kontak mata, Adapun bentuk komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu dengan berkomunikasi langsung secara lisan dan komunikasi tidak langsung/menggunakan media.

ABSTRACT

In a company, communication between employees is very important because it functions to improve better performance for employees. Interpersonal communication is known to be effective in influencing communicants. The approach chosen in this research uses a descriptive qualitative approach. The researcher's goal in choosing this method is to understand the object to be observed in depth. The theory used in this research is interaction involvement theory. The concept of interaction involvement theory originates from Erving Goffman's concept. This theory assumes that the concept of interaction involvement is understood as the extent of a person's level of interaction involvement in participating in the social environment. There are 3 elements of interaction involvement according to Erving Goffman, namely attention, perception, and responsiveness. The results of this research state that interpersonal communication plays a role in forming ties, establishing togetherness,

building cohesiveness, thawing the work atmosphere and finding solutions to every problem for the employees of Bank Sumsel Babel Sungai Branch. Meanwhile, the interpersonal communication process in improving the performance of employees of Bank Sumsel Babel, Sungai Lilin Branch, namely direct communication and communication carried out by two or more people through eye contact. The form of interpersonal communication in improving the performance of employees of Bank Sumsel Babel, Sungai Lilin Branch, namely by communicating directly directly. verbal and indirect communication/using media.

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Corresponding Author:

Hernando Gunawan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
Palembang, Indonesia
Email: 1920701023@radenfatah.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memiliki Bangka Belitung atau dikenal juga dengan Bank Sumsel Babel dan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan. Kantor pusat organisasi ini terletak di Jl. Gubernur H, Ahmad Bastari, No. 07 Desa Silaberanti, Kecamatan Seberang Ulu I di Jakabaring, Palembang, Sumatera Selatan. Penilaian positif masyarakat Sumsel dan sekitarnya menempatkan Bank Sumsel Babel sebagai salah satu bank dengan rating terbaik.

Selain mendapat review positif dari masyarakat umum, Bank Sumsel Babel juga meraih berbagai penghargaan di bidang perbankan, seperti peringkat pertama pada kategori *internet banking, walk-in channel overall, teller, customer service, dan best overall performance in* kategori Bank Pembangunan Daerah Se- Indonesia. Selain pengakuan tersebut di atas, Bank Sumsel Babel mempunyai tujuan dan visi yang jelas. Dengan menyediakan layanan perbankan dan solusi produk dengan pola hubungan berkelanjutan, berupaya mengelola ekosistem keuangan daerah dan mitra usaha secara terintegrasi dan berkelanjutan 2018 menyaksikan Babel & Associates [1].

Memberikan pelayanan terbaik bisa menjadi salah satu strategi untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah. Jika nasabah puas dengan kinerja bank maka hal tersebut dapat meningkatkan reputasi yang baik bagi perusahaan. Salah satu keberhasilan suatu perusahaan khususnya Bank Sumsel Babel yakni pentingnya komunikasi antar pegawai. Dengan komunikasi yang harmonis antara pegawai akan memberikan dampak positif yang menguntungkan perusahaan. Efektivitas dalam berkomunikasi perlu diterapkan dan ditingkatkan agar kinerja antar pegawai dapat lebih baik dari sebelumnya. Keberhasilan perusahaan menjadi tanggung jawab bersama antara pegawai, sehingga efektivitas dalam berkomunikasi antara keduanya dapat dilakukan untuk melaksanakan tugas secara maksimal.

Pegawai memegang peranan penting dalam menjalankan segala aktivitas agar dapat tumbuh dan berkembang mencapai visi, misi dan tujuan suatu perusahaan. Kinerja pegawai dalam suatu instansi dapat di pengaruhi oleh berbagai faktor yang di antaranya komunikasi dan

kompetensi. Dimana komunikasi dan kompetensi dapat mempengaruhi perilaku-perilaku pegawai dalam suatu perusahaan, dan upaya mencapai tujuan perusahaan bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Telah menjadi kesepakatan para ahli, bahwa sumber daya manusia merupakan aset penting, bahkan dianggap paling penting diantara sumber daya-sumber daya yang lain, dalam setiap memajukan suatu masyarakat atau bangsa. Namun dalam kenyataannya, sumber daya manusia baru menjadi aset penting dan berharga, apabila sumber daya manusia tersebut mempunyai kualitas yang tinggi. Menurut peneliti komunikasi interpersonal Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin antara pegawai sangat berperan dan sangat erat hubungannya terhadap kinerja pegawai agar semakin maju dengan pesat dan masalah-masalah di dalam perusahaan dapat diatasi dengan baik.

Landasan teori keterlibatan interaksi adalah penelitian Erving Goffman. Menurut Erving Goffman, makna interpretasi membentuk ikatan antarmanusia. Kedua elemen ini mempengaruhi perilaku sosial lisan dan nonverbal yang mengungkapkan sudut pandang seseorang mengenai perjumpaan sosial, khususnya yang mereka alami sendiri [2]. Interaksi yang terjadi di Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin dapat dikaji melalui teori keterlibatan interaksi, terdapat 3 elemen keterlibatan interaksi menurut Erving Goffman yaitu perhatian, persepsi, dan responsive.

2. METODE

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif. penyelidikan yang kesimpulannya secara lisan dan tertulis, diperoleh dari sumber primer dan sekunder, serta tidak berbentuk data numerik tergolong penelitian kualitatif [3] penyelidikan. Peneliti menggunakan teknik deskriptif untuk memahami peristiwa atau kejadian yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal pekerja Bank Sumsel Babel cabang Sungai Lilin

2.1 Sumber Data

- a. Informan primer yaitu rincian yang diperoleh peneliti langsung dari sumber aslinya. Sumber utama data ini adalah beberapa sumber lain selain wawancara dengan staf Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin. Situs koleksi pribadi peneliti berfungsi sebagai lokasi utama pengumpulan data tentang suatu item penelitian Informan skunder, yaitu dari buku-buku atau sumber lain yang akan menjadi referensi.
- b. Data sekunder yaitu yang terdapat dalam buku, laporan, terbitan berkala, dan informasi dari objek penelitian itulah yang digunakan

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami dan mempelajari lebih lanjut tentang topik yang sedang dipelajari. Observasi memiliki keunggulan dibandingkan teknik pengumpulan data lainnya seperti survei dan wawancara. Hal-hal lain juga dapat diamati jika survei dan wawancara dibatasi pada subjek tertentu [4].

Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data observasi ini peneliti bisa melaksanakan pengamatan langsung ke lapangan, peneliti akan mengamati dengan cara berkomunikasi

melalui pesan di media sosial atau juga berkunjung langsung kepada para informan. Dan observasi ini dilakukan guna mengumpulkan data mengenai permasalahan yang diteliti dan membangun gambaran yang jelas. Observasi sendiri dilakukan di bank Sumsel Babel cabang Sungai Lilin.

b. Wawancara

Agar informasi yang didapatkan lebih akurat maka dilakukanlah wawancara, karena peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih dalam melalui wawancara langsung kepada narasumber. Adapun wawancara ini dilakukan oleh kedua pihak, pewawancara adalah seorang yang mengajukan pertanyaan dan narasumber adalah orang yang menjawab pertanyaan. Wawancara dalam penelitian ini dengan beberapa staff pegawai Bank Sumsel Babel cabang Sungai Lilin sebagai narasumber peneliti

c. Dokumentasi

Para peneliti juga akan mendokumentasikan informasi yang didapat melalui foto-foto serta data dan dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Komunikasi interpersonal adalah proses berbagi informasi secara langsung atau tatap muka dengan dua orang atau lebih sehingga komunikator dapat mengamati respon orang lain [5]. Sedangkan (Suprpto, 2018) mendefinisikan komunikasi sebagai pertukaran, penerimaan, dan interpretasi simbol-simbol lisan dan nonverbal. Definisi ini lebih inklusif. Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin memberikan beberapa informan wawancara yang diperoleh kesimpulan sebagai berikut mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai bank:

“ bagi kami komunikasi itu penting untuk menjalin tali silaturahmi dan kekompakan kami sesama pegawai bank, kebanyakan komunikasi yang terjadi disini membahas tentang kehidupan masing-masing, seperti menanyakan kabar, kabar keluarga, atau juga sekedar bercanda aja”(Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Hasil wawancara dengan salah satu informan menunjukkan bahwa kontak interpersonal sangat penting bagi pegawai bank untuk membina hubungan dengan rekan kerjanya. Hal ini semakin didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan sebagai berikut:

“ penting, terkadang saat bekerja kami mengalami pusing karena ada banyak pekerjaan yang perlu kami handle, jadi kami juga perlu bercanda dengan sesama pegawai, agar bisa meningkatkan rasa kekeluargaan di antara kami, bisa menghilangkan stress juga karena dengan bercanda bisa mencairkan suasana saat kami stress” (Wawancara dengan Nugroho, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan komunikasi yang terjalin di dalam Bank Sumsel Babel bukan hanya komunikasi mengenai pekerjaan saja, namun sesama pegawai juga saling bercanda untuk mencairkan suasana yang ada di Bank Sumsel Babel, Adapun hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal sesama pegawai bank terdapat pernyataan :

“komunikasi bagi kami di kantor ini penting, karena dengan adanya komunikasi kami sesama kariawan bisa saling bertukar pikiran, bertukar pengalaman masing-masing, mendapat ilmu juga, komunikasi juga penting untuk keakraban kami sesama pegawai, terkadang juga kami butuh komunikasi untuk memecahkan masalah.(Wawancara dengan Trio, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa di Bank Sumsel Babel sering terjadi komunikasi interpersonal, baik itu membahas soal pekerjaan maupun soal kehidupan dari para pegawai, bahkan terkadang para pegawai juga berkomunikasi dengan cara bercanda, hal ini guna untuk mencairkan suasana yang ada di Bank Sumsel Babel saat pegawai merasakan stress karena pekerjaan, Adapun hasil dari wawancara yang di lakukan oleh peneliti mengenai peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu :

1. Menjalinkan tali silaturahmi antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Komunikasi interpersonal merupakan cara yang efektif untuk membentuk silaturahmi dalam arti memperbaiki atau membentuk sebuah hubungan kearah yang lebih baik [6]. Komunikasi interpersonal bisa memeberikan hubungan yang baik terhadap sesama pegawai Bank Sumsel Babel, karena dengan adanya pembicaraan dan bertukar pikiran serta informasi bisa membuat sesama pegawai bisa saling berinteraksi dalam jangka panjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai peran komunikasi interpersonal untuk membentuk silaturahmi antara pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin terdapat pernyataan :

“ jadi di bank ini kami sering bertemu, saat sedang bekerja bareng itu tentunya kami saling komunikasi dong, yang dibahas kadang randem aja ya ntah itu curhat-curhatan soal kehidupan ataupun kerjaan” (Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dapat di ketahui bahwa di Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin sering terjadi komunikasi interpersonal, para pegawai saling bertukar cerita mengenai kehidupan ataupun pekerjaan, hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan :

“ kalo lagi ketemu kami sering cerita-cerita, karena dengan adanya komunikasi di antara kami membuat kami saling akrab dengan satu-sama lain” (Wawancara dengan Trio, 24 Juli 2024)

Berdasarkan Hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa adanya komunikasi interpersonal di antara pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin bisa membangun keakraban antara sesama pegawai Bank. silaturahmi adalah sarana yang digunakan manusia untuk berkomunikasi satu sama lain guna mempererat tali silaturahmi dan memperluas persaudaraan [7]. Dalam Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin para pegawai tentunya akan sering bertemu, maka untuk mempererat ikatan kerja mereka, para pegawai Bank selalu saling berkomunikasi.

2. Menjalinkan kebersamaan antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Dengan adanya komunikasi di dalam Perusahaan dapat membentuk suatu kekuatan energi dan kebersamaan yang terangkum dalam suatu keyakinan bahwa mereka harus tetap maju [8]. Terjalinnnya kebersamaan antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel tentu sangat penting untuk kemajuan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan sesama pegawai Bank

Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin mengenai peran komunikasi interpersonal untuk menjalin kebersamaan dengan sesama pegawai terdapat pernyataan :

“ dengan saling berkomunikasi ini bisa menumbuhkan rasa kebersamaan bagi kami, jadi jika ada info-info akan lebih cepat kami terima lewat komunikasi” (Wawancara dengan Trio, 24 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan terdapat pernyataan bahwa pentingnya komunikasi interpersonal untuk membangun kebersamaan di antara sesama pegawai Bank agar ketika ada info bisa cepat sampai ke pada mereka, hal ini juga di perkuat dari hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan :

“ Jadi kami sesama pegawai bank ini sudah seperti saudara, karena rata-rata yang bekerja di bank ini orang Palembang semua, kami juga disediakan mess sama pemimpin, kami tinggal di mess itu, jadi komunikasi yang terjalin bukan Cuma di ruang kerja tapi setelah pulang pun, kami tetap berkomunikasi dengan sesama pegawai” (Wawancara dengan Nugroho, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal dengan sesama pegawai bank sering terjadi baik itu di dalam pekerjaan, maupun di luar, karena sesama pegawai Bank ini tinggal bersama sehingga dengan adanya komunikasi interpersonal di antara sesama pegawai bank bisa membentuk rasa kebersamaan di antara mereka. Parker & Asher dalam [9] merasa bahwa persahabatan dikaitkan dengan tingkat konflik dan pengkhianatan yang lebih sedikit serta tingkat kepuasan hubungan yang lebih tinggi karena ditandai dengan kedekatan, kepedulian, berbagi informasi pribadi, dan dukungan satu sama lain. Maka, dengan adanya komunikasi bisa memberikan kepuasan hubungan antara sesama pegawai bank, terjalinnya rasa kepedulian dan kebersamaan juga tentunya bisa memberikan semangat kerja yang tinggi bagi para pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin.

3. Membangun kekompakan antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Kebersamaan dalam suatu pekerjaan atau gagasan untuk mencapai suatu tujuan disebut kekompakan, dan hal itu dicapai dengan saling mendukung dan menguatkan [10]. Tentu saja, sangat penting bagi pegawai untuk saling mendukung di tempat kerja. Berikut disajikan temuan wawancara dengan salah satu informan tentang bagaimana pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin merasa lebih kompak ketika berkomunikasi satu sama lain:

“ di perBankan ini penting ya adanya komunikasi untuk mejalin kekompakan kami sesama pegawai bank, jika komunikasinya kurang gimana bank itu bisa berjalan dengan baik, jadi tiap pagi di sini ada yang namanya breafing, disitu biasanya kami berkomunikasi untuk membicarakan jika ada masalah-masalah yang ada di pekerjaan”(Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dapat diketahui bahwa adanya komunikasi interpersonal cukup penting untuk membentuk kekompakan sesama pegawai Bank, hal ini juga di perkuat oleh pernyataan salah satu informan yaitu : “iya, dengan adanya komunikasi bisa membentuk kekompakan bagi kami, jadi di dunia kerja penting sekali adanya komunikasi” (Wawancara dengan Trio, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas maka dapat diketahui bahwa penting adanya komunikasi interpersonal untuk membangun kekompakan di antara mereka. Komunikasi membantu setiap anggota untuk menjalin kekompakan karena untuk memahami dan beradaptasi haruslah saling melakukan percakapan dua arah [11]. Maka dengan adanya

komunikasi di Bank Sumsel Babel dapat mempermudah para pegawai untuk saling menyampaikan dan menerima informasi sehingga bisa membangun kekompakan antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin.

4. Mencairkan suasana kerja antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Dalam bekerja para pegawai Bank tentunya akan ada rasa bosan, jenuh atau bahkan stress, biasanya saat seperti inilah humor di butuhkan untuk mencairkan suasana kerja agar para pegawai bisa bersemangat lagi. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai peran komunikasi interpersonal untuk mencairkan suasana kerja di Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin terdapat pernyataan :

“ di bank ini komunikasinya diluar formal ya, banyak bercandanya sih mas, penting sih bercanda dengan sesama untuk meningkatkan energi kami pas lagi bekerja” (Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan dapat diketahui bahwa humor sangat di butuhkan untuk membangkitkan energi di antara sesama pegawai Bank, hal ini juga diperkuat dengan pernyataan salah satu informan yaitu:

“komunikasi itu penting untuk meningkatkan kekeluargaan bagi kami, seperti bercanda pas lagi di kantor, terkadang kan dilingkungan kerja suka stress yah, disitulah harus ada yang ngajakin bercanda biar suasananya jadi enak, bercanda bisa mencairkan suasana bagi kami jika lagi stress di kerjaan” (Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024)

Hasil wawancara dengan salah satu informan menunjukkan bahwa humor di tempat kerja dapat mengurangi stres pada pegawai bank. Setelah wawancara dengan salah satu informan, ditemukan temuan lebih lanjut sebagai berikut:

“ Biasanya di jam istirahat gitu, pasti kita ngobrol-ngobrol, sharing tentang kehidupan, dan pas di sela-sela waktu kerja juga kami sering bercanda ga harus formal sama teman, kecuali lagi sibuk sama kerjaan kami juga harus serius” (Wawancara dengan Nugroho, 24 Juli 2024)

Hasil wawancara dengan para informan di atas menunjukkan bahwa sedikit humor di kalangan rekan kerja berkontribusi terhadap suasana yang lebih ceria. Humor merupakan percakapan spontan yang terjadi di terjadi secara sengaja oleh individu guna untuk mencairkan suasana [12]. Di Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin disela-sela pekerjaan para pegawai juga saling berkomunikasi untuk meredakan stress saat bekerja, humor sangatlah di butuhkan para pegawai untuk mencairkan suasana dan menghilangkan rasa stress.

5. Memecahkan masalah sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Pada saat salah satu pegawai Bank Sumsel Babel mendapatkan masalah tentunya peran pegawai yang lain sangat dibutuhkan disini sebagai pensupport ataupun pemberi bantuan untuk bersama-sama mencari solusi dari masalah tersebut, Berdasarkan wawancara informan mengenai peran komunikasi interpersonal dalam membantu pekerja Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin, dapat dikemukakan hal-hal berikut ini:

“ komunikasi yang terjadi di bank ini juga karena kerjaan yang terjadi, jika ada masalah harus segera disampaikan, jadi komunikasi disini juga penting untuk kami sama-sama mencari jalan keluar dari masalah pekerjaan” (Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Dari hasil wawancara dengan salah satu informan dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal juga penting untuk para pegawai saling memecahkan masalah, hal ini juga diperkuat oleh pernyataan:

“Ada briefing juga di pagi hari, kegunaanya untuk mengungkapkan jika ada masalah di setiap unit, itulah fungsi komunikasi diperbankan” (Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa para pegawai Bank Sumsel Babel mengadakan *briefing* dipagi haru guna untuk bertukar pikiran agar bisa memecahkan masalah di setiap unit, Adapun pernyataan dari salah satu informan yang menyampaikan tentang komunikasi interpersonal untuk memecahkan masalah yaitu:

“Sebenarnya jika jam santai saya sama orang-orang kredit untuk sepersangkutan kaluar kredit biasa ngomongin soal nasabah, biasanya nanyain gimana usahanya bermasalah atau nggak, tanya saya sama yang habis survey, kalo bagian kredit sih gitu ya” (Wawancara dengan Nugroho, 20 Juli 2024)

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal di antara pegawai bank juga penting untuk memecahkan masalah yang terjadi. Komunikasi interpersonal merupakan proses diskusi untuk saling bertukar informasi yang juga bertujuan untuk menyelesaikan masalah dari setiap individu demi kepentingan bersama [13]. Komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Sumsel Babel juga sangat penting untuk mencari solusi dari masalah yang di alami oleh para pegawai, sehingga hal ini juga bisa meningkatkan kinerja dari para pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin.

Proses pertukaran informasi secara tatap muka atau langsung antara dua individu atau lebih sehingga komunikator dapat melihat respon lawan bicaranya dikenal dengan komunikasi interpersonal [14]. Erving Gofman menyatakan terdapat tiga aspek karakteristik dari komunikasi interpersonal yaitu perhatian, persepsi dan juga responsif. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai ketiga aspek komunikasi interpersonal terdapat pernyataan :

“Ketiga aspek ini semuanya berjalan dengan baik, jadi dalam kantor kami semua menjalankan komunikasi, dan tentu dengan adanya komunikasi kami juga saling memberi perhatian satu sama lain, kami juga sering sharing-sharing tentang kehidupan kami masing-masing sehingga dengan adanya komunikasi kami bisa saling akrab dan menimbulkan semangat kerja kami juga” (Wawancara dengan Nugroho, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjalin antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel terjalin sesuai dengan tiga karakteristik yang disampaikan oleh Erving Gofman, hal ini juga di perkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu informan yang menyatakan :

“memang dari 3 aspek itu harus berkaitan, karena jika sampai salah satunya ga diterapkan akan ada miss komunikasi di antara kami, jadi sesama pegawai ini kami harus memiliki sikap saling peduli, saling memberi arahan, dan saling memberikan respon yang baik terhadap sesama pegawai” (Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas para pegawai bank sepakat bahwa ketiga aspek komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Erving Gofman tersebut harus di terapkan dalam komunikasi antara sesama pegawai Bank, sehingga jika ada salah satu yang tidak diterapkan maka akan berpengaruh dengan pekerjaan yang dijalani oleh para pegawai Bank.

Dengan adanya komunikasi interpersonal tentu akan meningkatkan kinerja dari pegawai Bank tersebut

3.2 Proses dan Bentuk Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin

Berkomunikasi memerlukan usaha. Asumsi ini, tentu saja, penting bagi semua peristiwa komunikasi, karena semua proses pada dasarnya melibatkan tahapan-tahapan yang berbeda. Setiap tindakan komunikasi melibatkan setidaknya beberapa komponen komunikasi yang berbeda. Menurut paradigma Lasswell, minimal ada lima komponen yang membentuk komunikasi: komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek. Kelima komponen ini dapat hadir pada setiap langkah peristiwa komunikasi.

Komunikasi adalah proses mengungkapkan ide, pendapat, dan konsep lain seseorang kepada orang lain. Komunikan mendengar pikiran dan perasaan komunikator ketika ia mengungkapkannya kepadanya [15]. Kepastian, kepastian, ketakutan, murka, keberanian, kegagahan, dan sebagainya adalah contoh emosi yang khas. Hasil wawancara dengan salah satu informan prosedur antar personel Bank Sumsel Babel menunjukkan bagaimana proses komunikasi interpersonal berjalan dalam berbagai situasi dunia nyata.

1. Komunikasi dilakukan secara langsung

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil penelitian bahwa komunikasi dilakukan secara langsung oleh individu antara pegawai Bank Sumsel Babel.

“Proses komunikasi interpersonal di kantor ini itu biasanya terjadi secara langsung, jadi tiap hari itu pasti para pegawai saling berkomunikasi” (Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024).

Komunikasi langsung digambarkan sebagai suatu proses dimana komunikator berbicara dengan komunikan secara langsung dan tatap muka berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan yang disebutkan di atas. Anggota staf di Bank Sumsel Babel berkomunikasi secara teratur dan langsung satu sama lain dalam hal ini. Pendekatan komunikasi ini bersifat langsung pada pokok permasalahan dan membahas masalah atau pokok bahasan utama yang ingin disampaikan oleh pembicara. Misalnya, perlengkapan yang berhubungan dengan pekerjaan atau produk lainnya. Di satu sisi, komunikasi langsung diyakini lebih berhasil. karena komunikator dapat melihat gerak dan ekspresi wajah komunikan. Setelah berbicara dengan salah satu informan, selanjutnya.

“proses komunikasi di bank ini biasanya langsung di komunikasi saja dengan yang lain karena kami kerja di kantor yang sama jadi tidak susah untuk komunikasi secara langsung, tapi jika lagi ada yang diluar kantor kami bisa ngehubungin lewat panggilan terlfon whatsapp” (Wawancara dengan Nugroho, 24 juli 2024)

Namun terkadang, koneksi ini diblokir. Terkadang nada dan intonasi bicara dapat memberikan pengaruh yang berbeda pada pendengarnya karena miskomunikasi dan perbedaan persepsi. Ketika komunikan dan komunikator hadir di tempat dan waktu yang sama, komunikasi langsung biasanya terjadi. Jika terjadi diluar dapat menggunakan telfon dan wa.

“Secara langsung, biasanya komunikasi dilakukan secara langsung dengan pegawai lain juga sama. Karena kami bertemu setiap hari”(Wawancara dengan Rubel, 09 juli 2024 Bertemu

langsung mengurangi kemungkinan kesalahpahaman atau ambiguitas karena Anda dapat mengamati nada dan ekspresi lawan bicara. Ada beberapa keuntungan komunikasi langsung.

2. Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan kontak mata

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil penelitian bahwa komunikasi dilakukan oleh dua orang dan atau lebih di antara pegawai Bank Sumsel Babel.

“Secara langsung, biasanya komunikasi dilakukan secara langsung dengan pegawai lain juga sama. Karena kami bertemu setiap hari”(Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil percakapan diatas bahwa pegawai bertemu setiap hari dan saling bertukar informasi dengan kata lain komunikasi ini melibatkan dua orang dan atau lebih pegawai.

“Proses komunikasi interpersonal di kantor ini itu biasanya pegawai saling berinteraksi, bisa dua orang berkomunikasi ataupun berkelompok” (Wawancara dengan Trio, 09 Juli 2024)

Komunikasi interpersonal adalah setiap percakapan yang melibatkan dua individu atau lebih. Setiap peserta dapat menjadi pemberi sekaligus pengirim pesan pada saat yang bersamaan.. Segala jenis komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dianggap komunikasi interpersonal. Percakapan apa pun yang terjadi antara dua orang atau lebih dianggap sebagai komunikasi antarpribadi, dan biasanya bersifat santai [16]. Komunikasi interpersonal mengacu pada kemampuan seorang pegawai untuk berbicara dengan pegawai lain secara langsung atau melalui perantara tidak resmi untuk urusan pribadi dalam suatu perusahaan.

Adapun bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel yaitu :

1. Komunikasi langsung secara lisan

Dalam Bank Sumsel Babel cabang Sungai Lilin tentunya para pegawai bank lebih sering berkomunikasi secara tatap muka saat sedang berada di ruangan kerja yang sama, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai bentuk komunikasi langsung dengan sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin terdapat pernyataan :

“iya jadi disini kami komunikasinya lebih sering secara langsung saja,ketika sedang diruangan yang sama komunikasinya akan lebih mudah” (Wawancara dengan rubel, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan terdapat pernyataan bahwa komunikasi yang terjadi di Bank Sumsel Babel terjadi secara tatap muka langsung, hal ini juga di perkuat oleh pernyataan :

“komunikasinya secara langsung saja, apalagi kami tinggal di mess yang sama, jadi walaupun selesai kerja kami tetap menjalin komunikasi di mess” Wawancara dengan Eldi,24 Juli 2024)

Hasil wawancara sebelumnya memperjelas bahwa pertemuan tatap muka merupakan standar bagi rekan kerja untuk berkomunikasi satu sama lain. Interaksi tatap muka merupakan gaya komunikasi dimana komunikator dan komunikan bertemu secara fisik. Selain menyampaikan pesan secara langsung, komunikator juga bisa langsung mendapatkan feedback [17]. Komunikasi interpersonal yang terjadi antara sesama pegawai Bank tentunya akan lebih efektif jika terjadi secara tatap muka langsung.

2. Komunikasi tidak langsung/menggunakan media

Di era modern saat ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan media komunikasi berupa *HandPhone*, para pegawai Bank Sumsel Babel juga pastinya aktif dalam menggunakan

HandPhone ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan mengenai bentuk komunikasi tidak langsung/menggunakan media antara pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin terdapat pernyataan :

“ selain komunikasi secara langsung kami juga pake HP, apalagi sekarang suda ada aplikasi whatsapp jadi lebih mempermudah kami untuk saling berkomunikasi” (Wawancara dengan Trio, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui bahwa para pegawai Bank Sumsel Babel juga melakukan komunikasi dengan menggunakan media aplikasi WhatsApp, hal ini juga diperkuat dengan pernyataan :

“ kami juga punya grub whatsapp, tapi kalo digrub hanya membahas hal formal saja, biasanya kalo ada keperluan atau mau berkomunikasi juga bisa lewat chatt/panggilan whatsapp sih” (Wawancara dengan Eldi, 24 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa para pegawai bank menggunakan media aplikasi WhatsApp untuk saling berkomunikasi hal ini juga di nyatakan oleh salah satu informan :

“jika lagi di Bank tapi ada di ruangan yang berbeda kami menggunakan whatsapp untuk saling berkomunikasi, kadang juga suka curhat-curhatan lewat whatsapp” (Wawancara dengan Rubel, 24 Juli 2024)

Kehadiran WhatsApp sebagai media komunikasi baru, sangatlah membantu siapapun penggunanya untuk saling mengirim dan menerima pesan tanpa kantor pos [18]. Selain berkomunikasi secara tatap muka langsung Para pegawai bank juga menggunakan media WhatsApp untuk berkomunikasi, hal ini agar para pegawai tetap bisa saling berkomunikasi meski sedang tidak berada di ruangan yang sama. Tentu dengan tidak terputusnya komunikasi antara pegawai bank hal ini juga bisa meningkatkan kinerja dari pegawai bank tersebut.

4. KESIMPULAN

Peran komunikasi interpersonal antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu menjalin tali silaturahmi, menjalin kebersamaan, membangun kekompakan, mencairkan suasana kerja, dan memecahkan masalah antara sesama pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin. Dengan diterapkannya komunikasi interpersonal antara sesama pegawai maka, komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan kinerja para pegawai Bank.

Sedangkan proses komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu komunikasi dilakuka secara langsung dan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan kontak mata, Adapun bentuk komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Sungai Lilin yaitu dengan berkomunikasi langsung secara lisan dan komunikasi tidak langsung/menggunakan media.

REFERENSI

- [1] Mau'izzah, L. (2024). Strategi Meningkatkan Literasi Keuangan Nasabah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Keuangan Khususnya dari Produk Tabungan Pada PT BPD Sumsel Babel Kantor Cabang Muaradua (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

- [2] Nurdin, A. (2020). Teori Komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis. Prenada Media.
- [3] Haryono, E. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *An-Nuur*, 13(2).
- [4] Sugiyono, A. (2018). Buku Ajar Perencanaan Tata Letak Fasilitas (PTLF).
- [5] Yuliana, R., & Rahadi, D. R. (2021). Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi pegawai di masa pandemi covid-19. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 27-35.
- [6] Sachichah, S. A. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawati Toko Besi Cv Barokah Indah Jaya Juawana Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja
- [7] Rahmatita, N., Susanto, H., & Sriwati, S. (2024). Menelisik Sejarah dan Nilai Sosial Budaya dalam Pertunjukan Wayang Kulit Banjar. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 103-113.
- [8] Hayati, T., & Firdaus, H. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dan Self Concept Terhadap Optimisme Pengusaha Gas Elpiji Pt. Harupa Jaya Ciamis. *Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 1(2), 84-93.
- [9] Zulfiah. (2021). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kualitas Pertemanan Pada Mahasiswa (Doctoral dissertation, UIN SULTAN SYARIF RIAU)
- [10] Handayani, M. D. (2020). Partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial di gampong tampang kecamatan samadua kabupaten aceh selatan (Doctoral dissertation, Uin Ar-Raniry).
- [11] Febriani, G. S., Sanjiwani, N. M. P. I., & Dewi, I. G. A. M. (2023). Pentingnya Kemampuan Berkomunikasi Secara Efektif Dalam Supervisi Hotel. *MSJ: Majority Science Journal*, 1(3), 76-80.
- [12] Ifansyah, Nur & Sumarlan. 2017. Implikatur Wacana Humor Gelar Wicara Ini Talkshow di Net Tv (Online). *Jurnal Bahastra*, 37(1), 49–57.
- [13] Santoso, M. B., Rachim, H. A., & Syauqina, D. A. (2018). Komunikasi kelompok sebagai faktor pendorong terbentuknya kerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan K3L di lingkungan Universitas Padjadjaran. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 198.
- [14] Yuliana, R., & Rahadi, D. R. (2021). Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan motivasi pegawai di masa pandemi covid-19. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 27-35.
- [15] Ruth, B. (2017). Kemampuan komunikasi antar pribadi dan motivasi mengajar terhadap kinerja guru sekolah menengah atas Jakarta Timur. *Teraputik*, 1(1), 53-59.
- [16] Ramadanty, S. (2014). Penggunaan komunikasi fatis dalam pengelolaan hubungan di tempat kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 1-12.
- [17] Fazri, M. A., Putri, I. A., & Suhairi, S. (2022). Keterampilan Interpersonal Dalam Berkomunikasi Tatap Muka. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(1), 46-58.
- [18] Erlinawati, E., & Sinduwiatmo, K. (2024). Peran WhatsApp dalam Komunikasi Interpersonal Remaja Desa Soki. *Journal of Technology and System Information*, 1(3), 13-13.