

**Komunikasi Antarpribadi *General Manager* dengan Kepala Tim
Departemen di PT Lintas Mediatama**
Studi Deskriptif Data Kualitatif Komunikasi Antarpribadi *General
Manager* dengan Kepala Tim departemen di PT Lintas Mediatama
Interpersonal Communication General Manager at Department Team Leader at PT
Lintas Mediatama

¹Anetsya Anastasia, ²Moch Rochim

^{1,2}*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: ¹anetsya@gmail.com, ²mochamad.rochim@unisba.ac.id

Abstract. This research is titled ‘Interpersonal Communication of General Manager with head of department in PT. Lintas Mediatama’. The issue raised by the International Communication process by General Manager to improve the performance of Head of Division in PT. Lintas Mediatama. Interpersonal communication is effectively the main goal to improve performance and build a good relationship between General Manager with head of department. PT. Lintas Mediatama is one of outdoor advertising companies, through creativity and innovation to provide the integrated advertising solutions. The purpose of this research is to discover how openness of General Manager with head of department, how to empathy between General Manager with head of department, how to support (supportiveness) General Manager with head of department, how to build a positive attitude (positiveness) of General Manager with head of department, and how is the equality between General Manager with head of department. This research uses descriptive qualitative data approach which is used to see how general manager build communication with head of department. Data are collected through interview with the respondent then data validated through interview with other sources and using field observation.

Keywords : General Manager, Interpersonal Communication, Openness.

Abstrak. Skripsi ini berjudul “Komunikasi Antarpribadi General Manager dengan Kepala Departemen di PT Lintas Mediatama.” Permasalahan yang diangkat mengenai Proses Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan General Manager sehingga dapat meningkatkan kinerja Kepala Tim Divisi di PT. Lintas Mediatama Komunikasi Antarpribadi efektif menjadi tujuan utama dilakukannya, komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan menjalin hubungan yang lebih baik antara general manager dengan kepala tim departemen. PT. Lintas Mediatama sebagai salah satu perusahaan periklanan outdoor, melalui kreativitas dan inovasi untuk memberikan solusi periklanan terpadu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana keterbukaan (openness) general manager dengan kepala tim departemen; Bagaimana empati (empathy) general manager dengan kepala tim departemen; Bagaimana dukungan (supportiveness) general manager dengan kepala tim departemen; Bagaimana sikap positif (positiveness) general manager dengan kepala tim departemen dan Bagaimana kesetaraan (equality) general manager dengan kepala tim departemen. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif data kualitatif yang digunakan untuk melihat bagaimana general manager membangun komunikasi dengan kepala tim departemen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara responden kemudian data divalidasi melalui wawancara dengan narasumber lainnya dan menggunakan observasi lapangan.

Kata Kunci : General Manager, Komunikasi Antarpribadi, Keterbukaan.

A. Pendahuluan

Manusia tercipta sebagai makhluk sosial yang perlu berkomunikasi dengan baik dan efektif. Kegiatan komunikasi disadari atau tidak adalah kunci yang sangat penting untuk dapat mencapai suatu tujuan komunikator dengan komunikan. Manusia diciptakan tidak untuk hidup sendiri. Dituntut untuk saling membantu dan bertanggung jawab dengan segala hal yang akan dilakukan. Dengan segala sifat dan watak manusia yang beraneka ragam, manusia juga dituntut untuk saling menerima satu dengan yang

lainnya.

Menurut Balson (1999), Komunikasi yang efektif apabila orang yang mengungkapkan keprihatinan dan problem tahu bahwa pendengarnya memahami pesan yang sedang disampaikan. Perilaku komunikasi pertama yang dipelajari manusia berasal dari sentuhan orang tuanya (dalam Mulyana 2007:17).

Menurut Knapp dan Miller (1994:8), meliputi “interaksi tatap muka, di mana komunikator secara fisik berdekatan. Interaksi melalui telepon, komputer, dan teknologi yang lainnya adalah bagian yang dipelajari juga dalam komunikasi antarpribadi.” Dalam (Ratnasari, 2007:168)

Untuk bisa menjalankan komunikasi dengan baik, maka dibutuhkan pula sebuah kegiatan manajemen untuk mengatur dari mulai perencanaan pemilihan pesan hingga bagaimana evaluasi yang perlu dilakukan untuk pencapaian tujuan selanjutnya menggunakan komunikasi.

PT. Lintas Mediatama Didirikan pada tahun 2005 di Kota Bandung sebagai salah satu perusahaan periklanan outdoor, melalui kreativitas dan inovasi untuk memberikan solusi periklanan terpadu. Referensi proyek dari PT Lintas Mediatama sendiri sudah tersebar luas di seluruh Indonesia hingga kawasan Asia Tenggara. Tujuannya untuk memberikan produk dan layanan kualitas terbaik untuk kepuasan pelanggan.

B. Landasan Teori

Komunikasi antarpribadi didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (Effendy, 2003:60).

1. Keterbukaan (*openess*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.

2. Empati (*empathy*)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai “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 – merasa ikut bersedih, misalnya Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya – berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

3. Dukungan (*supportiveness*)

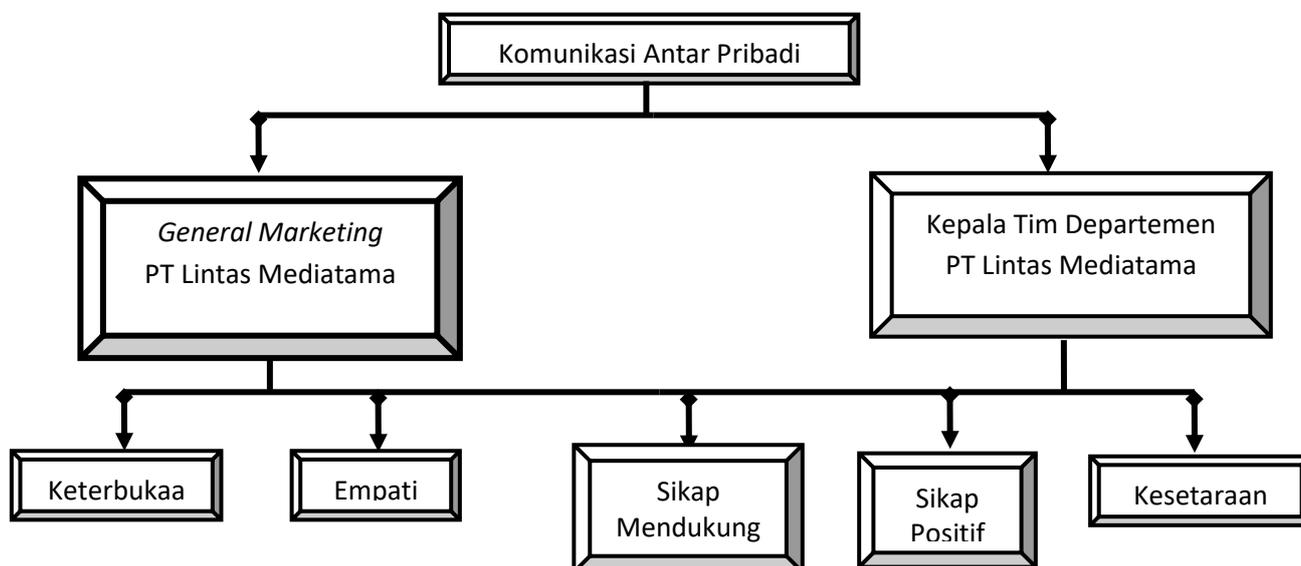
Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*) – suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperhatikan sikap mendukung dengan bersikap, (1) deskriptif, bukan evaluatif (2) spontan, bukan strategi dan (3) profesional, bukan sangat yakin.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi 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 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.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasana setara. Artinya, harus ada pengakuan diam-diam bahwa kedua pihak bersama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan (Effendy, 2003).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Modifikasi Penulis, 2018.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari kegiatan pengumpulan data tersebut peneliti menemukan hal-hal yang terdapat pada kegiatan komunikasi antarpribadi efektif yang dilakukan oleh *General manager* Produksi 2 pada kepala departemennya. Berikut adalah hasil temuan dan juga analisis yang dilakukan oleh penulis berdasarkan data yang ditemukan di lapangan.

Dari hasil wawancara dan kegiatan observasi yang penulis lakukan memang ditemukan bahwa komunikasi antarpribadi yang terjalin di antara *general manager* dengan kepala departemen berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari profesional kinerja yang dihasilkan dan juga rasa solid dengan sesama tim. Dalam kegiatan wawancara peneliti mewawancarai. Kemudian untuk melakukan triangulasi data peneliti melakukan kegiatan observasi pada setiap kesempatan untuk melihat bagaimana kegiatan komunikasi itu berjalan dengan baik dan sesuai dengan data yang ditemukan dari kegiatan wawancara. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa *general manager* memiliki berbagai upaya yang dilakukan mencakup semua faktor dalam kegiatan komunikasi antarpribadi efektif menurut Devito (2011 : 285) di mana dari hasil wawancara didapatkan bahwa setiap indikator yang ada dari variabel efektivitas komunikasi antarpribadi telah dilakukan oleh *general manager* ketika membangun komunikasi dengan kepala departemen di Produksi 2.

Untuk bisa menjaga kinerja para kepala tim departemen maka diperlukan pemberian motivasi yang tinggi kepada para kepala departemen. Motivasi bisa didapatkan dari kegiatan *meeting* evaluasi. *Meeting* evaluasi biasa dilakukan setiap dua minggu sekali. Kegiatan tersebut dilakukan biasanya untuk memberikan ruang dan waktu apa saja yang sudah dicapai oleh setiap kepala departemen dan apa kesulitan yang terjadi terhadap kinerja yang dilakukan. Namun dalam usaha untuk pemberian motivasi

juga diperlukan adanya komunikasi yang berjalan dengan lancar dan baik di antara *general manager* dengan kepala tim departemennya. Maka dari itu komunikasi antarpribadi efektif menjadi hal yang diperhatikan oleh pada *general manager* agar mampu menjaga kinerja timnya tetap baik bahkan meningkat. Komunikasi antarpribadi yang efektif ini akan dilihat dari indikator berdasarkan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *general manager* dengan kepala tim departemen. dari hasil temuan yang didapat oleh peneliti ternyata memang komunikasi antarpribadi yang efektif itu dibangun dengan baik oleh *general manager* dengan kepala tim departemennya, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik dari setiap kepala departemennya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat pembahasan yang telah di uraikan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai “Komunkasi Antar Pribadi General Manager dengan Kepala Departemen di PT. Lintas Mediatama” dan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan pembahasan keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi efektif yang dibangun oleh *general manager*, disimpulkan bahwa keterbukaan dilakukan dengan baik oleh *General Manager* dengan Kepala Departemen *Activation* dan Kepala Departemen *DOOH/OOH Operational*. Keterbukaan ini terlihat ketika *general manager* selalu bertanya pada kepala tim departemen tentang kinerja dari masing-masing departemen. *General manager* juga selalu mau berdiskusi mengenai kegiatan program yang baik dalam untuk menghasilkan kepuasan bagi para klien. *General manager* juga terbuka dalam ceritakan semua pengalamannya.
2. Empati juga sudah dikembangkan dengan baik dalam komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *general manager* dengan kepala departemennya. Empati ini dilakukan oleh *general manager* dengan mengenal kepala departemennya secara baik mulai dari mengenal identitas lengkapnya, *skill*, *knowledge* dan *attitude* yang ingin dikejar olehnya, juga tujuan dalam bergabung dan bekerja menjadi kepala departemennya. Tidak hanya itu *general manager* juga bisa merasakan apa yang dirasakan oleh kepala departemennya dengan selalu melihat dan menilai dari sudut pandang milik kepala departemennya jika terdapat suatu hal atau masalah. Empati ini ditunjukkan dengan pemilihan penggunaan bahasa yang sesuai dengan latar belakang *skill*, *knowlege* dan *attitude* kepala departemennya saat *general manager* berkomunikasi dengan mereka.
3. Sikap mendukung dalam komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh *general manager* juga sudah dilakukan dengan baik. Sikap mendukung ini ditunjukkan dengan membuat suasana nyaman. Ketika ada permasalahan penjualan yang dialami kepala departemennya, *general manager* selalu mendiskusikannya secara baik dengan bahasa dan kalimat positif tanpa menghakimi, bahkan *general manager* turun tangan untuk membantu setiap kesulitan yang dialami para kepala departemennya, lalu memberikan solusi dan motivasi berdasarkan impian kepala departemennya. Selain itu juga *general manager* memberikan solusi dan pernyataan dalam komunikasinya sesuai dengan pemikiran yang ada saat itu berdasarkan pengalamannya, tanpa ada rekayasa pesan terlebih dahulu dan selalu menggunakan kalimat dukungan seperti “ayok kita berkembang sama-sama”, “kita pasti bisa”, “ayo selesaikan jika ada masalah bagaimanapun caranya.”. Bahkan *general manager* merefleksikan dukungannya dengan turun tangan membantu permasalahan kepala departemennya.
4. Sikap positif juga sudah ditunjukkan *general manager* dalam komunikasi

antarpribadi efektif yang ia lakukan dengan kepala departemennya dengan baik. Sikap positif ini ditunjukkan *general manager* melalui kalimat-kalimat positif seperti “kita bisa”, “ayok kita berkembang bersama-sama” dan lain-lain yang dilontarkan pada kepala departemennya sebagai bentuk dorongan. Sikap positif itu juga dicirikan *general manager* melalui pernyataan rasa bangga kepada kepala departemennya yang mampu mencapai menghasilkan suatu program terbaik bagi klien. Kemudian *general manager* bahkan bersedia menyesuaikan bahasa saat berkomunikasi dengan kepala departemennya dengan lebih sederhana, sebagai wujud sikap positif dan saling menghargai yang diterapkan *general manager*.

5. Hal terakhir yang dibangun *general manager* dalam komunikasi antarpribadi efektif adalah kesetaraan yang dipenuhi dengan baik melalui pengakuan keberhargaan kepala departemen. Meskipun *general manager* memiliki kedudukan yang lebih tinggi namun ia tetap menyetarakan diri dengan kepala departemennya, ia selalu mau bertukar pikiran bahkan mendengar dan menerima pendapat dari kepala departemennya. kesetaraan itu juga tercermin dari penggunaan bahasa yang dipilih *general manager*, di mana ia akan menggunakan bahasa sederhana saat berkomunikasi. Kemudian *general manager* dan kepala departemen sama-sama memiliki sesuatu untuk dipertukarkan baik berupa pengalaman maupun akal pikiran pada setiap diskusi yang dilakukan untuk pembelajaran, pengetahuan, dan kemajuan bersama. *general manager* dan kepala departemen juga sama-sama memiliki kepentingan dalam berkarir sebagai satu tim pada kegiatan program *event* maupun *monitoring* di setiap titik.

E. Saran

Saran Teoritis

1. Perlu adanya pengembangan keilmuan tentang komunikasi antarpribadi efektif dalam rangka meningkatkan kegiatan kinerja produksi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi antarpribadi.
3. Harus ada penelitian lebih lanjut mengenai keterkaitan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dalam membina hubungan dengan pekerja yang berpengaruh pada peningkatan motivasi.

Saran Praktis

1. Kepada PT Lintas Mediatama disarankan memberikan pelatihan lebih pada *general manager* tentang keterampilan berkomunikasi untuk membina hubungan dan mengarahkan motivasi kepala departemen.
2. PT Lintas Mediatama diharapkan bisa membuat sistem tentang kepala departemen dalam *programming* agar bisa memaksimalkan kinerja stafnya.

Daftar Pustaka

- Devito, Joseph, A. 1989. *The Interpersonal Communication Book*. Jakarta: Professional Book.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*, Diterjemahkan Oleh : Agus, Edisi : 7. Jakarta : Karisma Publish Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja

Remaja Rosda Karya

Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antar-Pribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Liliweri, Alo. 2013. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ratnasari, Anne. 2007. Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Bermedia Internet terhadap Persahabatan Mahasiswa di Dunia Maya. Vol. 8 No.1: hal.168.