

Peran Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Assyifa Farma Group Indonesia

Aizun Najih¹, Suspahariati², Emili Putri Wardhani^{3*}

Fakultas Bisnis Dan Bahasa, Universitas Pesantren Tinggi Darul'Ulum Jombang

Email korespondensi: emiliaputriw@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the role of interpersonal communication between leaders and employees at Assyifa Farma Group Indonesia. This study uses a qualitative descriptive approach that aims to determine the increase in employee performance. Data analysis aims to evaluate and appreciate the data collected by means of observation, interviews, and documentation. The results obtained show that interpersonal communication between leaders and employees has not run optimally, there is still a lot of confusing information from the leadership, and miscommunication, so this condition makes employees unable to appreciate criticism, suggestions, or complaints to the leadership during work.*

Keywords: *Assifa Farma Group; Interpersonal communication; Leadership*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan pada Assyifa Farma Group Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui peningkatan kinerja karyawan. Analisis data bertujuan mengevaluasi dan mengapresiasi data yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan yang belum berjalan dengan maksimal, masih banyak informasi yang simpang siur dari pimpinan, adanya miskomunikasi, sehingga kondisi ini membuat karyawan tidak bisa mengapresiasi kritik, saran, atau keluhan kesahnya pada pimpinan selama bekerja.

Kata kunci: *Assifa Farma Group, kepemimpinan, komunikasi interpersonal*

PENDAHULUAN

Di Dalam sebuah perusahaan komunikasi sangatlah diperlukan terutama komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan agar tidak terjadi kesalah fahaman sehingga dapat menciptakan suatu perusahaan yang baik dan efektif. Karena jika tidak terjalin komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan maka akan berdampak pada kelangsungan perusahaan. Komunikasi antara pimpinan dan karyawan atau disebut dengan komunikasi ke bawahan kebanyakan digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas dan perihal yang penting dalam hal pekerjaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijaksanaan umum.

Salah satu perusahaan yang kurang menerapkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan yaitu perusahaan Assifa Farma Group Indonesia, kurangnya komunikasi ini sangat dirasakan oleh para karyawan Assyifa Farma Group Indonesia yang mana komunikasi yang dilakukan pimpinan hanya sebatas pada leader saja, terkadang leader juga lupa menyampaikan informasi dari pimpinan terhadap para staf dikarenakan faktor lupa.

Terbukti hingga sekarang tenaga kerja yang ada di Assyifa Farma Group Indonesia berjumlah 76 karyawan. Menurut dari pengamatan penelitian, sejauh ini komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan di Assyifa Farma Group Indonesia masih belum berjalan maksimal karena selama ini masih banyak informasi yang di dapat tidak akurat, saat penyampaian dari seorang pimpinan kepada karyawan juga sering terjadi kesalah fahaman informasi yang didapatkan, adanya miskomunikasi antar karyawan, dan kurangnya keterbukaan dari pimpinan kesemua karyawan. Sehingga hal ini membantu para karyawan mendapat banyak informasi yang berbeda dan belum

tentu kebenarannya.

Dan adapun karyawan yang sudah mengambil cuti itu tidak meminta izin terlebih dahulu kepada pimpinan melainkan karyawan tersebut hanya meminta izin kepada bagian Apoteker penanggung jawab, yang tidak diketahui oleh pimpinan Assyifa Farma Group Indonesia, sehingga menimbulkan problem antara pimpinan dan karyawan. Karena dalam suatu pekerjaan komunikasi menjadi hal penting untuk menunjang semua kegiatan dari apa yang di dengar, Ketika ada suatu informasi, yang didapat tidak akurat akan menjadi sebuah masalah. Dari uraian diatas, hal-hal tersebut yang melatar belakangi penulis untuk membahas mengenai. “Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifa Farma Group Indonesia”

Menurut Edison (2016:10) mendefinisikan Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai Langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Maulana (dalam Dismoro, 2017:112) mengungkapkan terdapat 3 kelompok dalam mendefinisikan komunikasi interpersonal, yaitu definisi berdasarkan komponen, definisi berdasarkan hubungan diadik/antar pribadi, dan definisi berdasarkan pengembangan. Definisi berdasarkan komponen menjelaskan komponen utama komunikasi interpersonal yakni pesan, dua atau lebih komunikasi, dan umpan balik. Definisi berdasarkan hubungan diadik/antar pribadi menjelaskan komunikasi yang berlangsung diantara dua orang atau lebih yang mempunyai hubungan jelas. Definisi berdasarkan pengembangan, yakni komunikasi interpersonal menjadi akhir dari suatu hubungan, atau akan terbentuk hubungan yang lebih intim diantara komunikasi.

Nasrullah (dalam Diasmoro, 2017:112) komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara satu individu dengan individu lainnya secara tatap muka yang ditandai dengan suatu proses pertukaran suatu makna. Ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah komunikasi berada dalam jarak yang dekat, peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan. Baik secara verbal maupun non verbal. Walgito (dalam Diasmoro, 2017:112) menjelaskan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara individu dengan individu lainnya yang melibatkan proses penyampaian dan penerimaan lambing-lambang yang berarti, baik informasi, pemikiran, dan pengetahuan.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Hal ini sangat penting dalam konteks perusahaan karena akan bermula pada perbaikan tata Kelola yang baik berbasis pada citra yang positif (Novaranti & Qorib, 2022). Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur seperti pengiriman, pesan, saluran media, penerima, dan akibat pengaruh. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi (cangara 2014:25).

Menurut Soehandjono (1981:15) kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pejabat pimpinan untuk mendorong bawahan atau pengikut untuk bekerja dengan penuh semangat dan keyakinan. Mencermati definisi di atas, seorang pemimpin lebih ditekankan dalam upaya mendorong bawahannya, atau dengan kata lain lebih bersifat mengajak untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Sedangkan Pamudji (1995:1) memberikan definisi bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk menggerakkan dan mengarahkan orang-orang ke tujuan yang mereka kehendaki. Lebih lanjut Pamudji (1995:12) menyatakan pula: dikatakan bersifat universal oleh karena selalu ditemukan dan diperlukan dalam setiap kegiatan dan usaha bersama, artinya setiap usaha bersama

selalu memerlukan pemimpin dan kepemimpinan, baik kegiatan atau usaha tersebut melibatkan dua atau tiga orang maupun melibatkan sepuluh orang, seratus orang bahkan seribu orang, baik kegiatan atau usaha tersebut bercorak sederhana maupun kompleks dan luar biasa besarnya. Kinerja berasal dari pengertian performance, ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2007:7).

METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memahami realitas sosial dengan mengumpulkan data, mencari fakta, kemudian menjelaskan dan menganalisis data yaitu dengan cara pengumpulan data penyusunan data, yang selanjutnya akan dianalisis dan interpretasikan berdasarkan landasan teori yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting didalam proses penelitian. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan proses penelitian. Fokus yang ditetapkan bertujuan sebagai panduan dalam menggalih data serta memberikan Batasan-batasan dalam mengalih data agar peneliti tetap konsisten dengan apa yang akan diteliti. Data yang didapat dari penelitian ini berasal dari wawancara langsung kepada pimpinan dan karyawan di Assyifa Farma Group Indonesia dalam melaksanakan peran komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan yang diantaranya adalah pimpinan assyifa farma group Indonesia yaitu bapak Sugeng Hidayatullah dan 7 karyawan diantaranya adalah febi fio lorensa, Mega anjar sari, rvina khilya mauladyan, zahrotus Azizah, icha dskya, Erika Damayanti, Fia bella Kusuma, Melania, Zebidatur Rohmah.

Data hasil wawancara dengan pimpinan Assyifa Farma Group Indonesia yaitu bapak sugeng hidayatullah terkait peran komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan pada assyifa farma group Indonesia. Terkadang kalau memang penting saya terjun langsung ke karyawan, saolnya sudah saya serahkan ke leader, tetapi kadang saya mendengar kalau ada miskomunikasi. Kualitas, leader yang berada di setiap apotek mengecek tugas para karyawan pelayanan. Kuantitas, memantau setiap karyawan pelayanan Ketika sedang pelayanan apakah sudah benar sesuai SOP, dan melayani sesuai yg di butuhkan konsumen, dan up seling kepada setiap konsumen. Kerja sama, saya selalu berusaha membuat para karyawan berhubungan baik kepada seluruh tim karena ini dapat berdampak pada kelancaran pekerjaan mereka yaitu saling bekerja sama untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditugaskan.

Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan

Berdasarkan data yang diperoleh penelitian berlangsung melalui wawancara kepada pimpinan, dan beberapa karyawan serta dokumentasi pada Assyifa Farma Group Indonesia, Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan dan karyawan hanya akan di sampaikan pada karyawan akan dilimpahkan kepada para leader yang ada di apotek, namun banyak karyawan yang mengeluhkan akan hal ini karena sering terjadi kesimpang siuran informasi. Yaitu antara leader satu dengan leader lainnya saat tidak sama memberikan informasi. Suatu Ketika terjadi kegagalan komunikasi antara pimpinan dan karyawan, pimpinan akan mencari situasi dan kondisi waktu yang pas karena memang terkadang orang tidak bisa memberi informasi dengan tepat, seperti dikemukakan oleh Mega Anjarsari salah satu leader karyawan pada apotek gading.

Assyifa Farma Group Indonesia memiliki kegiatan yang dilakukan secara bersama ketika akan memulai suatu pekerjaan yaitu breafing yang dilakukan oleh semua karyawan secara bergantian, dalam breafing biasanya membahas tentang informasi kejadian ataupun hal penting tentang pekerjaan selama sehari yang sudah dilakukan, breafing karyawan tidak dilakukan dengan pimpinan assyifa Farma Group Indonesia akan tetapi dilakukan oleh masing-masing tim yang dikirimkan melalui video media sosial yang akandisampaikan kepada pimpinan melui group Whatsapp.

Adapun breafing khusus antara pimpinan dan para leader yang dilakukan secara tertutup, dalam breafing biasanya membicarakan mengenai pekerjaan evaluasi selama setahun belakang dan mebicarakan target satu tahun kedepan namun hanya para leader saja yang saling berkomunikasi, akan tetapi hasil dari breafing tersebut akan disampaikan kepada karyawan melalui para leader. Dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan pada Assyifa farmagroup Indonesia dapat dijabarkan melalui lima aspek komunikasi interpersonal, diantaranya adalah :

Ketebukaan

Pada Assyifa farma group Indonesia pimpinan memiliki sifat keterbukaan akan tetapi pimpinan tidak terbuka kepada semua karyawannya, hal tersebut membuat hubungan komunikasi keduanya renggang dan sering terjadi kesalahfahaman antara pimpinan dan karyawan. Hal ini berdampak pada komunikasi karyawan yang menyebabkan kesimpang siuran dalam menerima atau memberi informasi pada karyawan lainnya . hal ini dukung dari hasil wawancara dengan karyawan yang Bernama Azizah :

“Komunikasi selama ini di assyifa farma group Indonesia belum berjalan dengan baik karena selama ini masih terjadi mis komunikasi antara pimpinan dan karyawan, yang membuat sikap karyawan menjadi bingung atas penyampaian yg disampaikan oleh para leader tidak jelas seperti yg disampaikan oleh pimpinan”

Empati

Sebagian besar karyawan di Assyifa Farma Group Indonesia sudah menyadari betapa pentingnya rasa empati terhadap karyawan satu dengan karyawan lainnya. Para karyawan sangat peduli dengan keadaan atau situasi yang terjadi dengan karyawan lainnya.

Perilaku Mendukung

Pimpinan Assyifa Farma Group Indonesia Bapak Sugeng Hidayatullah mengatakan bahwa saling memotivasi antara karyawan sudah dijalankan. Karena menurut beliau hal ini merupakan salah satu cara agar tercapainya tujuan perusahaan sehingga dapat berkembang dengan baik dan sesuai harapan.

Perilaku positif

Perilaku positif jika ada masalah yang terjadi di Assyifa Farma Group Indonesia baik dari faktor dalam dan luar perusahaan semua karyawan berusaha bersikap positif dan tenang dalam menghadapi masalah yang ada selama ini. Jadi masalah lambat laun akan terselesaikan dengan baik.

Kesetaraan

Komunikasi yang terjadi di Assyifa Farma Group Indonesia lebih sering berhubungan dengan pekerjaan jadi antara komunikasi saling membutuhkan informasi maupun motivasi. Seperti halnya dengan yang dikemukakan oleh pimpinan assyifa farma group Indonesia bahwa semua karyawan

saling memberi motivasi satu sama lainnya dan saling mendukung sehingga tujuan assyifa farma group Indonesia dapat dicapai bersama.

Salah satu kunci dalam suatu organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai tujuan dan berkembang dengan baik adalah hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang terjadi pada umumnya berbentuk penyampaian informasi. Dalam proses penyampaian informasi antara pimpinan dan karyawan assyifa farma group Indonesia menggunakan pola komunikasi dari atas kebawah. Dan pola komunikasi dari bawah ke atas. Jika ada komunikasi yang harus disampaikan kepada karyawan pimpinan akan melimpahkan informasi tersebut kepada para leader yang ada, namun jika informasi tersebut harus benar-benar disampaikan sendiri secara langsung maka pimpinan akan terjun ke karyawan sendiri. Informasi yang diberikan biasanya berupa tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan, target harian penjualan, dan informasi -informasi lainnya baik dalam perusahaan atau luar perusahaan.

Selama ini komunikasi dari atas kebawah pada assyifa farma group Indonesia masih berjalan sesuai harapan. Banyak terjadi kesalahfahaman selama penyampaian informasi atau tugas yang diberikan. Menurut karyawan, leader terkadang leader memberi informasi yang berbeda yang membuat para karyawan bingung informasi mana yang benar. Kemungkinan perbedaan informasi yang disampaikan karena konflik pribadi antara leader, pimpinan menyampaikan informasi tersebut dengan mengumpulkan para leader atau kemungkinan juga salah satu leader tidak menerima informasi dengan jelas.

Komunikasi dari bawah keatas pada assyifa farma group Indonesia dilakukan karyawan jika ada informasi penting yang memang harus disampaikan kepada leader atau pimpinan. Karena sifat keterbukaan pimpinan yang kurang membuat karyawan merasa tidak enak harus lapor ataupun memberikan kritik dan saran kepada pimpinan secara langsung.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan usaha dalam meningkatkan kinerja karyawan pasti akan dilakukan oleh pimpinan. Keberhasilan pimpinan dalam berkomunikasi dengan karyawan adalah salah satu keberhasilan dalam meningkatkan kinerja karyawan karena komunikasi yang efektif adalah salah satu kunci penting dalam keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan hal ini karyawan merasa jika dirinya benar-benar dihargai dan akan tetap setia pada perusahaannya. Dengan adanya keterbukaan karyawan dapat lebih mudah memberikan aspirasi, kritik dan saran kepada perusahaan.

Peningkatan Kinerja Karyawan pada Assyifa Farma Group Indonesia

Meskipun komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan pada assyifa farma group belum berjalan dengan baik, namun pimpinan tetap berusaha untuk meningkatkan kinerja semua karyawan. Hal ini dapat dilihat pada table dibawah ini jika hasil penjualan yang dihasilkan oleh Assyifa Farma Group Indonesia, hampir setiap bulannya mengalami peningkatan hasil.

Hasil penjualan produk obat pada tahun 2021-2022

No	Bulan	Hasil Penjualan
1	Mei 2021	184.190
2	Juni 2021	179.446
3	Juli 2021	227.554
4	Agustus 2021	172.971
5	September 2021	144.865

6	Oktober 2021	156.576
7	November 2021	159.553
8	Desember 2021	191.762
9	Januari 2022	189.219
10	Februari 2022	226.081
11	Maret 2022	193.529
12	April 2022	191.222
13	Mei 2022	223.968

Melalui para leader pimpinan berharap karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Untuk mengukur kinerja karyawan, pimpinan menggunakan 4 aspek kinerja yaitu kualitas yang dihasilkan, setiap hari leader akan terjun langsung kelapangan untuk mengecek pekerjaankaryawan apakah sudah tepat dan sesuai dengan tugas yang telah dierikan. Kuntias yang dihasilkan, mengecek hasil pekerjaan yang diperoleh semua karyawan setiap harinya. Waktu kerja, dis ini leader akan memperhatikan absensi semua karyawan, keterlambatan dan apakah karyawan tersebut mempuh menyelesaikan pekerjaanya sesuai kurun waktu yang telah ditentukan. Kerja sama, pimpinan selalu berusaha untuk mendekatkan hubungan antara karyawan satu dengan karyawan lain agar mereka dapat saling bekerja sama dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh pihak perusahaan. Karena hubungan baik antara karyawan akan menunjang karyawan untuk lebih giat dan bersemangat bekerja sehingga kinerja uang akan dihasilkan baik dan meningkat.

KESIMPULAN

Menurut peneliti komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan guna meningkatkan kinerja pada Assyifa Farma Group Indonesia belum berjalan dengan baik karena masih ada yang perlu diperbaiki dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan agar kinerja karyawan dapat meningkat sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu peneliti memberi saran sebagai berikut : Bagi Assyifa Farma Group Indonesia, sebaiknya pimpinan memperbaiki komunikasi dengan karyawan dan lebih terbuka dengan karyawan agar karyawan dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi yangselama ini hanya dipendam. Serta komunikasi antara para leader agar tidak terjadi *misscommunication* yang menyebabkan komunikasi simpang siur.

Daftar Pustaka

- Cangara, Havied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*: Jakarta. PT Raja Grafindo Persada Diasmoro,
- okky. 2017. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Dewasa Aawal Bagian Produksi PT. Gangsar Tulungagung*. Jurnal IlmiahPsikologi TerapanVol, 05 No. 01, Jurnal 20017, 107-125
- Dr. Emron Dkk .2016. “*Manajemen Sumber daya Manunia*” Bandung.
- Hastuti, H. (2019). *Efektifitas Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Staf Dalam Menjalin Hubungan Kerja Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Supiori*. Gema Kampus IISIP YAPIS Biak, 14(1), 42-48.
- Najih, Aizun. 2017. *Efektifitas Komunikasi Organisasi Pimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang*, Jurnal Manajemen dan Pendidikan islam. Vol.2 No. 2 Juni 2017.Hal.146-174
- Novaranti, M., Qorib, F. 2022. *Manajemen Public Relations Favehotel Malang Untuk Meningkatkan Citra Publik Melalui Media Massa*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP). Vol 11 No 2 Hal 174-182
- Putri, E. N., Nuringwahyu, S., & Hardati, R. N. (2019). *Peranan Motivasi Dalam Upaya*

- Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Bandung Super Model Malang).* JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis).
- Prasetyo, M.A.M., & Anwar, K. (2021). *Karakteristik Komunikasi Interpersonal serta Relevansinya dengan Kepemimpinan Transformasional.* Jurnal Komunikasi Pendidikan, 5(1), 25.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono.2018. *“metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D”* Bandung, alfabeta.
- Soehardjono, 1981. *Kepemimpinan.* Malang
- Wibowo. 2018. *Kepemimpinan Dalam perspektif Organisasi:* Jakarta. Prenada Media.
- Yuliana, R., & Rahadi, D. R. (2021). *Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19.* Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 9(1),27-35.
- Yasrif Watampone. Pamudji, S, 1995. *“Kepemimpinan Pemerintah Indonesia”* Yayasan Karya Dharma
- Z Afriyadi, F. (2015). *Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan danbawahan karyawan PT. Borneo enterprsindo samarinda.* Jurnal Ilmu Komunikasi.