

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN BAWAHAN
DALAM MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT.CNG HILIR RAYA
PALEMBANG
SKRIPSI



Oleh:
M HAZUMA SHIDDIEQI
07031381419105
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR SKRIPSI

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PIMPINAN DAN
BAWAHAN DALAM MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT. CNG
HIIR RAYA PALEMBANG**

Oleh:

M. Hazuma Shiddieqi
07031381419105

Komisi Pembimbing	Nama	Tandatangan	Tanggal
Pembimbing 1	Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001		30 Maret 2019
Pembimbing 2	Febrimarani Malinda. S.Sos., M.A NIP. 19860211201612201		14 April 2019

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal, 15 April 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI
KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PIMPINAN DAN
BAWAHAN DALAM MOTIVASI KERJA KARYAWAN
PT.CNG HILIR RAYA PALEMBANG**

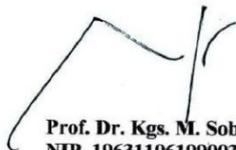
Skripsi

Oleh:
M. Hazuma Shiddieqi
07031381419105

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 9 MEI 2019

Jabatan	Nama	Tanggal	Tandatangan
Ketua	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001		
Sekretaris	Febrimarani Malinda. S.Sos., M.A. NIP.19860211201612201		
Anggota	Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd NIP. 197803022002122002		
Anggota	Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si NIP. 199208222018031001		

Dekan FISIP Unsri


Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Mengetahui, 23/5/19

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Bawahan Dalam Motivasi Kerja Karyawan PT. Cng Hilir Raya Palembang” ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsru plagiarasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serat diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusi. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang,

2019



M. Hazuma Shiddieqi

NIM. 07031381419105

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Always still breath, do well either people”

-Zuma-

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu Bapak Drs.H.Kurnaini.NS.MM dan Ibu HJ. Maryani Husnaini. S.pd
2. Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Almamaterku Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan dalam memotivasi kerja karyawan di PT.CNG Hilir Raya Palembang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan semua kondisi dan situasi komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan perusahaan PT.CNG Hilir Raya Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat keterbukaan menanggapi secara jujur lawan bicara, empati merasakan perasaan yang sama atas lawan bicara, dukungan mendukung isi pembicaraan, kepositifan memiliki perasaan positif pada orang lain, dan kesamaan komunikasi lebih efektif jika terjadi dalam suasana kesamaan antara pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja karyawan. Hasil penelitian tersebut bahwa komunikasi interpersonal antara pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja karyawan dengan menunjukkan ke lima indikator tersebut ialah baik.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, motivasi kerja karyawan, PT.CNG Hilir Raya Palembang

Pembimbing I

Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II

Febrimarani Malinda, S.Sos., M.A
NIP. 19860211201612201

Palembang, 9 Mei 2019
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

This study discusses interpersonal communication between leaders and subordinates in motivating the work of employees at PT.CNG Hilir Raya Palembang. This study uses a descriptive qualitative research method with the aim of describing all the conditions and situations of interpersonal communication between the leadership and subordinates of the company PT.CNG Hilir Raya Palembang. Data collection methods used in this study were interviews, observation and documentation. In this study, researchers want to see openness in responding honestly to the other person, empathy to feel the same feeling to the other person, support to the content of the conversation, positivity to having positive feelings in others, and similarity of communication is more effective in the atmosphere of leadership and subordinates in employee motivation. The results of this study that interpersonal communication between leaders and subordinates in employee work motivation by showing the five indicators is good.

Keywords: Interpersonal communication, employee work motivation, PT.CNG Hilir Raya Palembang

Pembimbing I

Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II

Febrimaran Malinda, S.Sos., M.A
NIP. 19860211201612201

Palembang, 9 Mei 2019
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa ta'ala atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya serta nikmat kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik untuk melengkapai syarat wajib yang harus ditempuh dalam program studi yang berjudul “komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja karyawan PT.CNG Hilir Raya Palembang”.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis tentu menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, serta pangalaman yang penulis miliki.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya dan saudara-saudara saya yang telah memberikan semangat, do'a, motivasi, nasehat dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M.Si selaku dekan FISIP Universitas Sriwijaya dan Dosen Pembimbing akademik.

5. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
6. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si. selaku dosen pembimbing I skripsi saya yang telah banyak membimbing selama pembuatan Skripsi ini.
7. Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., M.A selaku dosen pembimbing II saya yang telah membimbing dan banyak membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku penguji satu dan pemberi motivasi mahasiswa angkatan 2014.
9. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku penguji dua dan pemberi motivasi mahasiswa angkatan 2014.
10. Bapak dan Ibu dosen FISIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang sangat bermanfaat kepada saya
11. Mbak Sertin selaku admin Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
12. Sahabat-sahabat yang sama-sama berjuang untuk gelar sarjana, wahyu, firly,faqih, ananda ridho, ananta alif, ewin, nanda, moses, afif, kijok, frans uhud, hatta.
13. Teman-teman saya dari semasa kecil saya, teman sekolah yang masih solid untuk menjalankan siltahrahmi dan team salottt. Terimah kasih banyak atas dukungan kepada saya dalam menyelesaikan pendidikan sarjan S1.
14. Orang yang terdekat dengan saya, saya ucapkan terimah kasih atas support, dan memberikan pacuan untuk menyelesaikan skripsi tersebut, thanks all best friend, Andre, Deddy, Apat, Roby, Sella, Nyayu, Ade jw, Indri.

15. Bapak suwito yang selaku orang tua teman saya yang tak luput memberkan semangat dan masukan untuk mengerjakan skripsi.

Palembang,7 Mei 2019

Peneliti

M Hazuma Shiddieqi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI.....	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR BAGAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Terjadinya gangguan komunikasi antara pimpinan dan bawahandalam memotivasi kerja karyawan PT.CNG Hilir Raya Palembang	10
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	15

2.2 Pengertian komunikasi.....	15
2.2.1 Pengertian komunikasi interpersonal	16
2.3 komponen-komponen komunikasi interpersonal	21
2.4 Tujuan dan fungsi komunikasi interpersonal	24
2.4.1 Tujuan komunikasi interpersonal	24
2.4.2 Fungsi komunikasi interpersonal	25
2.5 Teori-teori komunikasi interpersonal	25
2.6 Pengertian komunikasi	32
2.6.1 Tujuan motivasi	33
2.7 Teori yang digunakan dalam penelitian ini	33
2.7.1 Kerangka teori	33
2.7.2 Kerangka pemikiran	37
2.7.3 Alur pemikiran.....	40
2.8 Hipotesis Deskriptif	41
2.9 Penelitian Terdahulu.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	46
3.2 Definisi Konsep.....	47
3.3 Fokus Penelitian	49
3.4 Unit Analisis Data	53
3.5 Data Sumber Data.....	53
3.5.1 Data Primer	53
3.5.2 Data Sekunder	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6.1 Wawancara	54
3.6.2 Observasi	55

3.6.3 Dokumentasi.....	55
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	55
3.8 Teknik Analisis Data	56
3.9 Jadwal Penelitian	58
3.10 Sistem Penulisan	58

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah perusahaan PT.CNG Hilir Raya Palembang	60
4.2 Letak geografis Kota Palembang	61
4.3 Lokasi perusahaan PT.CNG Hilir Raya Palembang	64
4.4 Visi dan Misi perusahaan PT.CNG Hilir Raya Palembang	65
4.4.1 Visi.....	65
4.4.2 Misi.....	65
4.5 Struktur perusahaan PT.CNG Hilir Raya Palembang.....	66

BAB V HASIL & ANALISIS

5.1 Keterbukaan	67
5.1.1 Mengungkapkan diri ketika waktu tepat	68
5.1.2 Merespon yang berinteraksi dengan kita.....	72
5.1.3 Memiliki pikiran dan perasaan kita.....	75
5.2 Empati	78
5.2.1 Pengumpulan data memahami situasi hati dari karyawan	79
5.2.2 Memberikan solusi pemecahan masalah karyawan	80
5.3 Dukungan	84
5.3.1 Menghindari tuduhan atau menyalakan	84
5.3.2 Menghindari mengevaluasi secara negatif.....	87
5.3.3 Mengekspressikan kemauan untuk mendengar.....	90
5.4 Kepositifan	92

5.4.1 Melihat sisi positif seseorang dalam pekerjaan dan berikan pujian .	93
5.4.2 Mengungkapkan kepuasan secara non verbal ketika berkomunikasi dengan orang lain	95
5.5 Kesamaan.....	98
5.5.1 Memberikan semangat kerja sesama karyawan.....	99

BAB VI KESIMPULAN & SARAN

6.1 Kesimpulan	104
6.6.1 Kesimpulan umum.....	106
6.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu proses interaksi antara sesama makhluk tuhan baik dengan menggunakan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang seperti melalui lisan, tulisan maupun sinyal-sinyal non verbal.

Komunikasi merupakan hal mendasar bagi kehidupan setiap manusia, baik itu manusia sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Begitupun dalam kehidupan berorganisasi, tidak ada satupun organisasi yang dapat terbentuk tanpa adanya komunikasi di antara para anggotanya. Komunikasi yang tercipta di antara para anggota organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Salah satu komunikasi yang kerap atau tidak mungkin tidak terjadi dalam organisasi adalah komunikasi interpersonal.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya seseorang memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini adalah sebuah hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi formal adalah proses komunikasi bersifat resmi yang biasanya dilakukan dalam lembaga formal melalui garis perintah yang berorientasi pada produktifitas, berdasarkan struktur organisasi berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing yang tujuannya menyampaikan pesan berkaitan dengan kepentingan dinas. Pesan dalam komunikasi formal mengalir berdasarkan hierarki atau struktur resmi organisasi yaitu mengalir dari atas ke bawah, dari bawah ke atas ataupun antar anggota secara horizontal. Pesan tersebut berupa informasi yang berkaitan erat dengan organisasi seperti tugas, perintah, kebijakan, dan sebagainya.

Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang biasanya bebas bergerak ke segala arah, tanpa mengikuti komando atau bergantung pada hierarki wewenang. Komunikasi informal dalam organisasi biasanya berlangsung diantara anggota organisasi tanpa memperhatikan atribut-atribut keorganisasian. Pesan yang banyak mengalir dalam komunikasi ini adalah informasi pribadi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor.

Jaringan atau saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi bersifat saling melengkapi dan mengisi di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi formal dan informal merupakan saluran komunikasi yang tidak terpisahkan, karena adanya saling keterkaitan pada keduanya dan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya dalam organisasi tersebut, jika saluran

formal tidak terlaksana dengan baik maka bisa dioptimalkan melalui saluran komunikasi informal.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses komunikasi dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi.

Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi yang dalam konteks ini adalah komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan. Proses komunikasi yang terjadi begitu dinamik dan dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran. Pertama, komunikasi yang bersifat koordinasi, yaitu proses komunikasi yang dibangun untuk merekatkan bagian-bagian (subsistem) dalam perkantoran. Kedua, komunikasi yang bersifat interaksi, yaitu proses pertukaran informasi yang berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dapat dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja.

Frekuensi dan intensitas komunikasi sangat mempengaruhi hasil dari proses komunikasi tersebut.

Komunikasi organisasi dikatakan sebagai suatu sistem karena didalam proses komunikasi organisasi akan melibatkan para pimpinan atau atasan dan para karyawan yang saling berinteraksi dan mengadakan komunikasi yang berjenjang yaitu komunikasi dari atasan kebawah dan komunikasi dari bawahan ke atas atau komunikasi antar bawahan. Proses komunikasi tersebut berjalan karena melibatkan semua pihak yang berkomunikasi. Dalam organisasi jenis komunikasi yang diyakini paling efektif untuk merubah sikap dan perilaku individu adalah komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.¹ Karena itu, komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan-bawahan dalam organisasi mustilah efektif. Sebab, komunikasi interpersonal diharapkan mampu memelihara motivasi dan gairah para karyawan atau pegawai dengan adanya pemberian berupa penjelasan kepada mereka tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka jika sedang berada di bawah standar.

Akan dilihat komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan di dalam perusahaan PT. CNG Hilir Raya seorang pemimpin berkomunikasi terhadap bawahan maka bawahan tersebut tidak bisa menyerap secara maksimal apa yang di maksud perintah oleh pemimpin maka kurangnya bekerja sama di dalam suatu

pekerjaan yang di hadapin untuk menyelesaikan pekerjaan semaksimal mungkin, bagaimana seorang pemimpin bisa menghilangkan sebuah hambatan tersebut dan memotivasi bawahan untuk bekerja secara maksimal mungkin di dalam suatu pekerjaan yang ada untuk bisa menghasilkan pekerjaan secara baik.

Gejala yang ada antara pimpinan dan bawahan sering terjadi di dalam suatu pekerjaan, mengakibatkan perintah dari pemimpin kepada bawahanya tidak diserap maksimal oleh bawahan. bagaimana seorang pemimpin bisa berkomunikasi secara efektif dengan bawahanya untuk melakukan suatu perintah di dalam pekerjaan yang akan di lakukan oleh bawahan menghasilkan pekerjaan secara baik.

Hal ini pula yang dibutuhkan orang dalam dunia kerja. Seseorang hanya dapat bekerja dengan baik apabila ia mendapatkan motivasi kerja dari pimpinan. Motivasi kerja tidak hanya bersumber dari dalam diri orang itu saja, melainkan memerlukan perpaduan baik dari diri sendiri, pimpinan, maupun lingkungan kerja itu sendiri. Motivasi kerja menyebabkan pelaksanaan kerja dan pencapaian prestasi yang lebih baik atau sebaliknya.

Menurut Hasibuan (2012: 141), Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Dalam kehidupan organisasi pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi yang baik. Para anggota organisasi mutlak perlu berkomunikasi satu sama yang lain. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu proses manajemen melalui komunikasi interpersonal, kerja sama yang

harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. Komunikasi adalah suatu aktivitas yang melekat dalam kehidupan sehari-hari bagi manusia baik sebagai individu maupun hubungannya dengan manusia lain. Dikatakan aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia karena komunikasi menjadi alat yang dipergunakan dalam berinteraksi satu sama lain, dalam suatu kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Dalam sebuah organisasi, pengirim dapat berupa seseorang dengan informasi, kebutuhan, atau keinginan dan dengan tujuan mengkomunikasikannya kepada satu atau beberapa orang lain. Selain itu, komunikasi juga merupakan alat interaksi untuk menyamakan persepsi dan mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, perusahaan maupun masyarakat. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif mencapai tujuan baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan.

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai pimpinan dan bawahan dalam suatu perusahaan di mana saja. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi Interpersonal yang berjalan dengan baik sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Komunikasi Interpersonal didefinisikan sebagai suatu pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi

terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan yang hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan R. Wayne Pace dan F. Don Faules (2000: 31).

Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan. Komunikasi begitu sangat penting, karena harus diakui bahwa manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi karena manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, dengan berkomunikasi secara efektif maka, kegiatan-kegiatan yang sering dilakukan manusia bisa berjalan dengan baik. Tanpa adanya komunikasi dengan baik mengakibatkan ketidak teraturan dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik itu di rumah maupun dalam suatu organisasi, perusahaan dan dimanapun manusia itu berada.

Dengan demikian pelaksanaan komunikasi Interpersonal sangat diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas pegawai dan untuk motivasi bawahan untuk berkerja lebih baik dan semangat untuk berkerja. Sering terlihat dalam kehidupan sehari-hari jika hubungan antara pimpinan dan bawahan kurang baik maka para pegawai dalam melaksanakan tugasnya akan semakin malas. Tetapi sebaliknya jika hubungan pimpinan dan bawahan baik maka mereka juga dalam melaksanakan pekerjaan akan semakin baik pula. Berkaitan dengan hal tersebut selain komunikasi setiap organisasi tidak terlepas dari peran pemimpinnya untuk memotivasi bawahannya untuk bersemangat kerja dan menimbulkan hasil yang maksimal baik

organisasi publik maupun swasta, Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemampuan kerja (produktivitas) para pegawai, organisasi harus menjalankan usaha-usaha pengembangan pegawai atau karyawannya. Jadi, pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan.

Pada struktur organisasi terdapat garis hubungan pimpinan dan bawahan yang memiliki garis hubungan antar tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Koordinasi diperlukan untuk memperoleh kesatuan tindak dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa adanya koordinasi, orang-orang atau fungsi yang ada akan lebih mengejar kepentingannya sendiri sehingga mengorbankan tujuan perusahaan. Koordinasi antar bagian sesuai dengan kegiatan perusahaan akan menjadi salah satu faktor pendukung terhadap kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

PT. CNG Hilir Raya (PT. CHR) yang didirikan pada 30 Juni 2009 dengan merek dagang “Musi Gas” untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar bagi kendaraan bermotor maupun untuk industri. PT. CHR membangun dan mengoperasikan SPBG (Stasiun Bahan Bakar Gas) pertama di luar Pulau Jawa, berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No. 89 Kota Palembang.

Keberadaan PT. CNG Hilir Raya sangat penting dan strategis karena turut berperan serta dalam:

1. Membantu Pemerintah dalam penyediaan bahan bakar alternatif selain BBM.
2. Mengurangi pengeluaran pemerintah dalam penyediaan dana subsidi BBM.
3. Membantu Pemerintah kota Palembang dalam menciptakan kota bersih berwawasan lingkungan.
4. Membantu masyarakat dalam memperoleh bahan bakar yang lebih murah dan ramah lingkungan.
5. Mengurangi tingkat pencemaran udara.
6. Membantu meningkatkan pendapatan sopir atau pemilik angkutan umum dan defisiensi pemakaian bahan bakar di sektor industri.

Sejak beroperasi dan diresmikan oleh Walikota Palembang pada 22 Februari 2010, PT. CNG Hilir Raya (PT. CHR) hanya mempekerjakan 11 Karyawan, kini meningkat menjadi 40 Karyawan. PT. CHR semula hanya melayani 50 unit kendaraan bermotor, kini jumlah pelanggan telah berkembang pesat menjadi sekitar 1.000 unit kendaraan bermotor menggunakan Bahan Bakar Gas yang disediakan oleh PT. CNG Hilir Raya meliputi baik angkot, taksi, kendaraan operasional perusahaan dan Pemda, serta kendaraan pribadi. PT. CHR juga telah melayani kebutuhan bahan bakar gas bagi industri di wilayah kota Palembang dan Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan.

Hal penting yang perlu dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah komunikasi Interpersonal antara pimpinan dan bawahan .PT. CNG Hilir Raya sebagai perusahaan gas untuk selalu meningkatkan komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan secara profesional dan berkualitas

1.1.1 Terjadinya Hambatan Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan.

Komunikasi yang baik dalam lingkungan PT.CNG Hilir Raya Palembang menjadi bagian terpenting untuk dapat mencapai tujuan PT.CNG Hilir Raya Palembang. Komunikasi yang intensif akan dapat meningkatkan keharmonisan kerja. Pimpinan memegang peranan penting dalam berkomunikasi dengan para bawahan, terlebih lagi pimpinan bagian produksi pada PT.CNG Hilir Raya Palembang, lalu pimpinan bagian produksi dan bawahan juga saling berpengaruh dalam mengkomunikasikan informasi, menyampaikan ide, gagasan sehingga dapat membawa perusahaan menjadi yang berkualitas. Namun didalam lingkungan PT.CNG. Hilir Raya Palembang tentunya terdapat hambatan komunikasi melalui beberapa faktor. Berikut mengenai gangguan komunikasi antara pimpinan bagian produksi dan karyawan di PT.CNG. Hilir Raya Palembang.

Tabel 1.1.1

Terjadinya Hambatan komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan

No	Hambatan Komunikasi Interpersonal	Keterangan
1.	Kurangnya kemampuan berbahasa	Kurangnya kemampuan berkomunikasi secara efektif pimpinan terhadap bawahan, salah satu sebab yang timbul hambatan berkomunikasi tidak mempunyai keberanian

		berbicara untuk mengemukakan suatu pendapat atau bertanya di saat pemimpin melakukan perintah kerja maka terjadinya hambatan komunikasi apa yang di perintahkan oleh seorang pemimpin kurangnya mengerti oleh bawahan.
2.	Kesalahan informasi	Kesalahan informasi merupakan hambatan persepsi yang mungkin terjadi dalam komunikasi interpersonal. Kesalahan informasi disebabkan karena pimpinan kurang akurat dalam menyampaikan suatu perintah kepada bawahan, maka bawahan tersebut bingung dalam melaksanakan suatu perintah yang telah di sampaikan pimpinan.
3.	Gangguan pada media yang digunakan	Hal ini berlaku ketika menggunakan media media untuk memperlancar komunikasi, seseorang pemimpin menggunakan media telpon untuk memerintahkan bawahan nya untuk melaksanakan pekerjaan, ketika menggunakan telpon tak jarang sambungan terputus saat berbicara sehingga pesan yang disampaikan tidak di terima secara maksimal akhirnya menghambat komunikasi yang akan di sampaikan.

Sumber: Dikelola oleh peneliti, 2018

Terjadinya hambatan komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan bagian produksi PT.CNG Hilir Raya Palembang akan berdampak pada komunikasi Interpersonal antar komponen sehingga dapat mempengaruhi tujuan dari

perusahaan tersebut. Pimpinan dan bawahan bagian produksi PT.CNG. Hilir Raya Palembang dalam hal ini dituntut untuk tidak terjadi gangguan komunikasi antara pimpinan dan bawahan bagian produksi agar dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan di PT.CNG. Hilir Raya Palembang. namun sebagaimana pada tabel 1 diatas kenyataanya yang terjadi ialah terjadi komunikasi antara pimpinan dan bawahan bagian produksi yaitu kesenjangan antara pimpinan dan karyawan, perbedaan pendapat dan komunikasi yang intensif. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan peneliti mengenai gangguan komunikasi antara pimpinan dan bawahan bagian produksi.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan diatas terlihat jelas bahwa. Terjadinya gangguan komunikasi antara pimpinan dan bawahan bagian produksi. Hal ini penting untuk dikaji secara mendalam dengan menggunakan metode-metode penelitian. Oleh karena itu diperlukan penelitian tentang komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja karyawan bagian produksi PT.CNG. Hilir Raya Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja Karyawan bagian Produksi pada PT.CNG Hilir Raya Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Komunikasi interpersonal Pimpinan dan bawahan dalam motivasi kerja karyawan bagian Produksi pada PT.CNG Hilir Raya Palembang.

1.4 Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini, penulis mengharapkan manfaat yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu komunikasi di dalam komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan di dalam suatu perusahaan.

Penelitian ini diharapkan supaya dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi, bahan penelitian serta sumber bacaan di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu informasi tentang komunikasi Interpersonal pimpinan dan bawahan karyawan PT.CNG Hilir Raya Palembang

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A Devito, Joseph 2007. *Komunikasi Intepersonal*. Jakarta: Professional Books.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mangkunegara, Anwar. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miftah, Thoha. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT: Raja Grafindo
- Nazir, 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*: Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Pace, R.Wayne dan Faules, Don F. 2000. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Richard West, Lynn H. Tunner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta:Salemba Humanika
- Umar, Husein. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Balai Pustaka.

Jurnal:

- Husaini, Usman, 2000. *Metodologi Penelitian Sosial Di kalangan wali murid di SDN 23 Tasikmalaya*
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Bawahan Dalam Motiuvasi Kerja Karyawan DI Nelsson Company*.

Sumber lain:

Dokumen Data PT. Cng Hilir Raya Palembang.

Struktur Organisasi PT.Cng Hilir Raya Palembang 2018

Company Profile PT.Citra Nusantara Gemilang

Googel (<https://google.co.id>, diakses pada tanggal 4 januari 2019).

Facebook PT. Cng Hilir Raya Palembang (<https://id-id.facebook.com/pages/PT-CNG-Hilir-Raya/236246646394844>, diakses pada tanggal 10 januari 2019)