

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
MANAGER DAN OFFICER MANAGER
(STUDI DI COMMUNICATION AND RELATIONS PT. PERTAMINA
(PERSERO) MARKETING OPERATION REGION II SUMBAGSEL)**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi**

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Oleh:

Fidya Yusri

07031381419078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara manager dan officer manager studi di divisi Communication and relations PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel” 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 atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan ini skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promoter / pembimbing sebagai author dan program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang,.....2018



NIM 07031381419078

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Lebih baik mencoba dari pada tidak sama sekali”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Paimin,S.H dan Ibu Nurhayati.
2. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Almamater Universitas Sriwijaya.

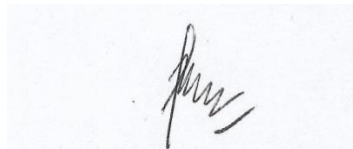
ABSTRAK

Peneliti menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif ini menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti harus memaparkan, menjelaskan data yang telah diperoleh, melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *Manager* dan *Officer Manager* di PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel, dalam kesempatan ini bisa dikatakan efektif dan tidak efektif, dimana dalam divisi *communication and Relations* ini terdapat dua budaya yang berbeda antara *manager* dan *officer manager*, untuk dapat menyamakan persepsi antara satu dengan yang lain, *manager* dan *officer* melakukan pendekatan dengan cara berkomunikasi yang intensif baik didalam ruangan maupun diluar ruangan, hal ini dilakukan guna untuk menjaga komunikasi kerja didalamnya.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, *Manager* dan *Officer Manager*, *Communication and Relations*, PT.Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region II* Sumbagsel.

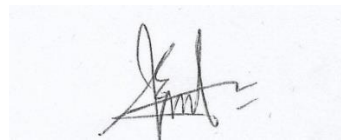
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, 14 Mei 2018

Pembimbing I



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

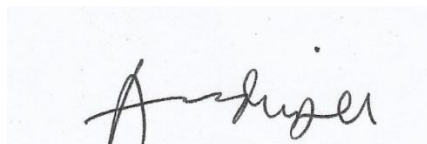
Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 14 mei 2018

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya



Dr. Andy Alfatih,MPA
NIP. 19601224199001100

ABSTRACT

this research using qualitative methods, this qualitative methods explain the phenomenon as deeply through deep data collection. using this qualitative methods, researcher must explain the data that have been collected, through interview, documentation, and observation. Interpersonal Communication that conducted by managers and officer managers at PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel, on this occasion it can be said its effective and ineffective, because on the division of communication and Relations there are 2 different cultures between the manager and officer manager, to be able to equate perceptions between one another, the manager and officer manager have to approach each other means of intensive communication, this is done in order to maintain communications at work.

keywords: Interpersonal communication, Manager and Officer Manager, Communication and Relations, PT.Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Sumbagsel.

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, 14 Mei 2018

Pembimbing I



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

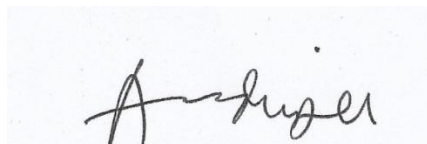
Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 14 mei 2018

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 19601224199001100

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara *Manager* dan *Officer Manager* studi di divisi *Communication and relations* PT.Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region II Sumbagsel*”** dapat diselesaikan sebagaimana mestinya sehingga syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi. Penulis telah berusaha sebaik dan segiat mungkin dalam penyusunan skripsi ini, pastinya terdapat kesalahan-kesalahan karena keterbatasan penulis. Penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, doa dan dukungan dari beberapa pihak, atas segala bimbingan, nasehat, masukan, saran dan kritikan sehingga sampai terselesainya skripsi ini hingga sampai sebagaimana mestinya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam bentuk doa dan dukungan serta bimbingan, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT Yang telah memberikan nikmat kesehatan jasmanai dan rohani sehingga alhamdulillah segala urusan skripsi ini dimudahkan dan dilancarkan.
2. Kedua orang tua, Bapak saya Paimin, S.H dan ibu saya Nurhayati, yang selalu dan terus memberi dukungan, berupa doa, saran-saran, nasehat dan semangat yang luar biasa.
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.
5. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III FISIP dan Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.

6. Dosen pembimbing I Ibu Dra. Hj. Retna Mahriani, M.Si, yang selalu membantu, memberikan saran, masukan, dan kritikan dalam penyusunan pembuatan skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing II Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si yang selalu dan terus membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen FISIP Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang sangat bermanfaat kepada saya.
9. Bapak Roby Hervindo selaku Manager PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel.
10. Ibu Siti Rachmi Indahsari selaku officer manager PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel.
11. Kedua kakak kandung saya, Frendi ashari, S.H dan Hardynansyah yang selalu sayang dan membimbing saya untuk terus memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada kakak (wanita) ipar saya elsa wulandari A.,MD, yang telah membantu dan mendoakan saya dalam segala hal, baik transportasi dan masukan-masukan menghadapi sempo hingga kompre.
13. Keluarga besar saya yang mungkin tidak dapat saya sebutkan satu persatu, baik dari keluarga sisi ayah dan dari sisi ibu, yang terimakasih telah membantu mendoakan dan memberikan masukan-masukan.
14. Keluarga besar YAYASAN BUJANG GADIS PALEMBANG
15. Teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi Devi saputri, Rachma megawati, Novita sari ayu, amalia, Ega, dina, dan nabilla, yang terus bersama-sama mengejar dari awal KKK hingga Kompre.
16. Teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi 2014.
17. Sahabat saya Ayu Rachmadina yang sudah membantu dan mendukung saya, sahabat dari saya SMP hingga sekarang dan beliau saat ini tengah berjuang untuk mendapatkan gelar SI di fakultas Ekonomi.
18. Sahabat saya Ardhia Amalia yang saat ini tengah berjuang di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah.

19. Teman-teman saya “ Women’s Squad “ Yuniarti puspa sari , Al-ahda adawiyah, dan acy ersam yang membantu, mendukung, memberikan masukan-masukan, hingga kami terus berjuang untuk mendapatkan gelar S1.
20. Teman-teman “TEAMSHORT” teman para pencita alam Billy Adrians, adi sutrisman, bima bashiron, Dea Delviana, Emir, HarryIqbal,Hasanain,Malikaaziz, Mirza Ichan, M Rizky, Nando Herliansyah, Pratiwi, Reyman, Rizkymadang, Triahadi, Widy Prabowo,yang terus mendukung dan mendoakan agar kami terus berjuang untuk mendapatkan gelar s1.
21. Teman-teman saya “INFERNO” Agri Frahigar, Bayu Permana, Deo Rizki, Friskalenarian, Hanif Suryansyah, Mochamad Pratama, yang terus mendukung dan alhamdulillah mereka semua sudah mendapatkan gelar s1, sudah bekerja, bahkan sudah ada yang menikah.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini mash terdapat kesalahan-kesalahan, penulis sangat menerima dan terbuka atas kritis dan saran demi untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi penulis ini. Sekali lagi penulis mengucapkan terikasih kepada keluarga dan kerabat yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa dijadikan pedoman dan bahan informasi bagi mahasiswa-mahasiswi lainnya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

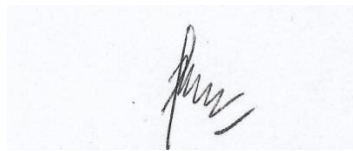
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA MANAGER DAN OFFICER MANAGER (STUDI DI COMMUNICATION AND RELATIONS PT. PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION II SUMBAGSEL)

USULAN PENELITIAN

Oleh :
Fidya Yusri
07031381419078

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, 14 Mei 2018

Pembimbing I



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

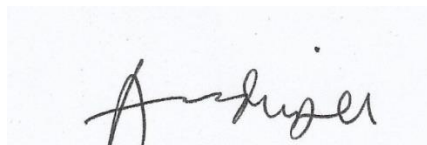
Pembimbing II



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 14 mei 2018

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya



Dr. Andy Alfatih,MPA
NIP. 19601224199001100

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJ

DAFTAR ISI

Cover	i
Pernyataan keaslian dan persyaratan publikasi	ii
Motto dan Persembahan	ii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Lembar Persetujuan Pembimbing Skripsi	ix
Lembar Persetujuan Penguji Skripsi	x
Daftar Isi	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	19
2.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal	25
2.3.1 Komunikasi Interpersonal dalam pandangan humanistic menurut devito	25
2.3.2 Teori Leader-Member Exchange (LMX)	28
2.4 Teori yang digunakan pada penelitian ini	29
2.5 Kerangka Teori	30
2.6 Kerangka Pemikiran	32

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	35
-----------------------------	----

3.2 Definisi Konsep	35
3.3 Fokus Penelitian	37
3.4 Data dan Sumber Data	39
3.4.1 Data.....	39
3.4.2 Sumber Data	39
3.5 Unit Analisis	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.1 Wawancara Mendalam	40
3.6.2 Dokumentasi	
3.6.3 Observasi	
3.7 Kriteria Informan	42
3.7.1 Informan	42
3.8 Teknik Keabsahan Data	43
3.8.1 Triangulasi Data	43
3.9 Teknik analisis Data	45
BAB 4 Gambaran Umum Divisi <i>Communication and Relations</i>	
4.1 Visi-Misi Perusahaan.....	46
4.2 Logo Perusahaan	47
4.3 Struktur Organisasi	49
4.4 Gambaran Umum Divisi <i>Communication and relatinos</i> PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	49
4.5 Struktur Organisasi Divisi <i>Communication and relatinos</i> PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	53
BAB 5 Hasil dan Pembahasan	
A. Efektivitas Komunikasi Interpersonal antara <i>Manager</i> dan <i>Officer</i> <i>Manager</i> divisi <i>Comrell</i> PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	55
1. Keterbukaan (<i>Openess</i>)	56
2. Empati (<i>Empathy</i>)	65
3. Sikap mendukung (<i>Supportiviness</i>).....	71
4. Kesetaraan (<i>equality</i>)	75
BAB 6 Kesimpulan dan Saran	

6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81

Daftar Pustaka

Buku	83
E-Jurnal.....	84
Website	84

Lampiran

1. Data Dokumentasi	85
2. Pedoman Wawancara	93
3. Pedoman Observasi	95
4. Pedoman Dokumentasi	96
5. Hasil Wawancara.....	97

Daftar Tabel

Tabel 1 Persamaan Kata Namun Beda Arti	9
Tabel 2 Daftar Stakeholder PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel	10
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	37
Tabel 5 Informan.....	42

Daftar Bagan

Bagan 1 Pembahasan Menggunakan Teori Devito “Keterbukaan”	59
Bagan 2 Pembahasan Menggunakan Teori Devito “Empati”	68
Bagan 3 Pembahasan Menggunakan Teori Devito “Sikap Mendukung”	73
Bagan 4 Pembahasan Menggunakan Teori Devito “Kesetaraan”	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan mempunyai begitu banyak divisi dan bagian didalamnya, dalam setiap divisi akan mempunyai atasan dan juga bawahan, atasan disini ialah selaku Manager dan bawahan ialah karyawan. Dalam kesehariannya, pasti akan ada komunikasi didalamnya, baik dari atasan ke bawahan, atau dari bawahan ke atasan. Maka dari itu, penelitian ini mengacu kepada Komunikasi Interpersonal yang terjadi pada suatu perusahaan.

Hampir semua perusahaan dan organisasi mempunyai misi untuk menghasilkan sesuatu yang bernilai bagi pelanggan mereka. Sesuatu ini dapat berupa produk atau jasa, dan pelanggan mungkin saja membeli produk atau jasa tersebut.¹

Berbicara mengenai perusahaan, maka berbicara juga mengenai komunikasi organisasi yang ada didalamnya. Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks, dimana di dalam bidang tersebut terdapat komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward* atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi *upward* atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi *horizontal* atau

¹Frank, Ostroff, The Horizontal Organization, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2004.

komunikasi dari orang-orang yang sama level/tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program (Muhammad, 2005:65).²

Ada tiga bentuk utama aliran informasi komunikasi formal dalam suatu organisasi

1. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah memiliki arti bahwa informasi mengalir dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah atau dari jabatan yang berotoritas lebih tinggi kepada jabatan yang berotoritas lebih rendah.

2. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas merupakan aliran informasi dari hirarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi. Biasanya mengalir di sepanjang rantai komando.

3. Komunikasi ke samping (*Horizontal Communication*)

Komunikasi ke samping (*Horizontal communication*) terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama.

Komunikasi sangat penting didalam sebuah perusahaan, dan tidak jarang kesalahpahaman yang terjadi antara atasan dan bawahan.

Kebanyakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu tim diselesaikan secara

²Felina Susianti Sidabutar, 2015, Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Pegawai (Studi Korelasional mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toba Samosir), pukul 17.15, 23 November 2017.

independent, saling bergantung dan menyangkut komunikasi diantara anggota, karena itu efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah terdapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi. Berbicara mengenai komunikasi, Komunikasi ialah penyampaian pesan, ide, gagasan, dari komunikator ke komunikan untuk tujuan tertentu. Komunikasi itu sendiri merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada sender.³

Komunikasi menjadi jembatan bagi setiap manusia, dari individu ke individu maupun dari individu kekelompok, dan dari kelompok ke kelompok. Dalam hal ini peneliti sedikit menjelaskan mengenai, Komunikasi intrapribadi atau Komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpersonal. Komunikasi intrapersonal adalah penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam diri komunikator sendiri antara diri sendiri dengan suatu subyek yang tidak nampak (misalkan Tuhan). Komunikasi intrapersonal merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam proses simbolik dari pesan-pesan.⁴ Sedangkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non

³Prof.Dr.Wibowo,S.E., M.Phil, 2016, Perilaku dalam Organisasi, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, hal. 166

⁴https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_intrapersonal, pukul. 17.40, 23 november 2017.

verbal. Komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya.⁵

Peneliti memilih komunikasi interpersonal dikarenakan penelitian ini berbicara mengenai komunikasi antara *manager* dan *officer manager* yang bekerja didalam instansi, hubungan yang dijalinpun hubungan yang inter atau pribadi, hanya terjalin komunikasi dua arah. Komunikasi interpersonal memainkan peran penting didalam sebuah perusahaan teruntuk diinternalnya.⁶ Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara dua orang dalam hal ini, ialah atasan dan karyawan. Komunikasi interpersonal dilakukan secara bertatap muka antara individu dengan individu lainnya, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal ini sangat penting dilakukan didalam sebuah perusahaan besar, guna untuk menyatukan persepsi demi target dan tujuan kedepannya. Komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan bukan hanya sekedar komunikasi satu arah, namun bersifat dua arah (timbal balik atau *feedback*) . Kedekatan dapat terwujud apabila atasan dan karyawan sama-sama bisa bekerja sama dengan baik, selalu berkomunikasi, selalu memberikan nasehat, masukan, dan ini akan menunjang kinerja karyawan terutama pada divisi *Communicatioan and*

⁵EVA Patriana, 2014, Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal dalam Proses Penggalan Informasi Antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Surakarta), Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Ilmu Komunikasi, pukul 16.45, 23 november 2017.

⁶.Wibowo, 2016, Perilaku dalam Organisasi, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Relations PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel, adanya respon atau timbal balik dari manager ke karyawan, maupun dari karyawan ke manager akan memicu komunikasi yang efektif, maka dari itu kedua belah pihak harus saling mengerti dan memahami konteks apa yang disampaikan, hal ini akan meminimalisir kesalahpahaman makna. Tanggung jawab yang paling pokok sebagai *manager* yang baik adalah membantu organisasi mencapai sasarannya, disamping memastikan bahwa tujuan anda sendiri, serta tujuan setiap anggota kelompok anda, juga tercapai. Ini sebuah tugas sulit.⁷

Atasan atau *manager* merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi dan usaha. Baik didunia bisnis maupun didunia pendidikan, kesehatan, perusahaan, religi, sosial, politik, pemerintahan negara, dan lain-lain, kualitas pemimpin menentukan keberhasilan suatu lembaga atau organisasinya, sebab pemimpin dan manajer yang sukses itu mampu mengelola organisasi, bisa mempengaruhi secara konstruktif orang lain, dan menunjukan jalan serta perilaku benar yang harus dikerjakan bersama-sama (melakukan kerja sama).⁸ *Manager* adalah orang yang dapat mengarahkan atau memimpin orang lain dan mampu bertanggung jawab atas kegiatan (pekerjaan) di suatu organisasi atau perusahaan.⁹

⁷ Young, Arthur, Pedomani Kerja Manajer, Jakarta : PT.Pustaka Binaman Pressindo, 1991. Hal. 13.

⁸ Kartono,Kartini, 2016, Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

⁹<http://www.akuntansilengkap.com/manajemen/pengertian-manajer-menurut-para-ahli-serta-tugas-tingkatan-dan-contohnya/>, pukul 14.00, 6 juli 2017

Karyawan ialah pekerja yang mampu untuk menunjukkan kinerja dan kemampuannya disuatu perusahaan. Dengan demikian terdapat hubungan yang seharusnya dilakukan antara atasan dan karyawan untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif, dengan tujuan mempersatukan persepsi hingga tujuan tertentu dan agar atasan atau manager bisa melihat kinerja karyawan. Dalam hal ini PT.Pertamina MOR II Sumbagsel terutama di Divisi *Communication and Relations* untuk dapat diteliti.

PT.Pertamina merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi meliputi minyak, gas serta energi baru dan terbarukan. Pertamina menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi. Dengan pengalaman lebih dari 56 tahun, Pertamina semakin percaya diri untuk berkomitmen menjalankan kegiatan bisnisnya secara profesional dan penguasaan teknis yang tinggi mulai dari kegiatan hulu sampai hilir. Berorientasi pada kepentingan pelanggan juga merupakan suatu hal yang menjadi komitmen Pertamina, agar dapat berperan dalam memberikan nilai tambah bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.⁴

Perusahaan mempunyai divisi didalamnya, dalam penelitian ini peneliti meneliti divisi *Communication and Relations* (Commrel) yang merupakan salah satu divisi yang ada di PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel, dimana fungsi dan perannya sama dengan humas, yang bekerja baik di internal maupun eksternal. Menjalin hubungan dengan pemerintah,

media, dan masyarakat adalah suatu kewajiban seorang humas, guna untuk menjaga image atau citra suatu perusahaan. Humas atau *PR* itu sendiri ialah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun keluar organisasi, dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian” menurut *Frank Jefkins*, dalam *Public Relations*”.¹⁰

Divisi *Communication and Relations* terjalannya sebuah komunikasi internal antara *manager* dan *officer manager*, komunikasi sangat penting guna untuk berinteraksi seperti, memberikan intrupsi pekerjaan, memberikan pendapat, dan lain sebagainya. *Manager* dan *officer manager* harus mampu berkomunikasi dengan baik terutama diinternalnya, namun bukan hanya diinternal, peran selayaknya seorang humas perusahaan harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat, maka dari itu komunikasi interpersonal itu penting dan harus diterapkan untuk menjaga kestabilan komunikasi.

Upaya perbaikan dan inovasi sesuai tuntutan kondisi global merupakan salah satu komitmen Pertamina dalam setiap kiprahnya menjalankan peran strategis dalam perekonomian nasional. Semangat terbarukan yang dicanangkan saat ini merupakan salah satu bukti komitmen Pertamina dalam menciptakan alternatif baru dalam penyediaan sumber energi yang lebih efisien dan berkelanjutan serta berwawasan lingkungan, dengan inisiatif dalam memanfaatkan sumber daya dan potensi yang dimiliki untuk mendapatkan sumber energi baru dan terbarukan di samping bisnis

¹⁰Indrasafitri, Dina, Bekerja sebagai Public Relations, Erlangga Group, 2008.Hal.3.

utama yang saat ini dijalankannya, Pertamina bergerak maju dengan mantap untuk mewujudkan visi perusahaan, Menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia.¹¹

Ada dua alasan mengapa peneliti mengambil judul dan permasalahan penelitian ini, yaitu:

- 1) bedanya pengertian bahasa, dan intonasi menyebabkan sering terjadinya *miscommunication*.
- 2) Luasnya jangkauan pekerjaan.

Dari kedua alasan diatas, alasan tersebut akan diuraikan secara jelas satu persatu. Penguraiannya sebagai berikut:

1.1.1 Bedanya pengertian bahasa, dan intonasi menyebabkan sering terjadinya *miscommunication*.

Berbedanya latar belakang budaya antara *manager* dan *officer*, *manager* berasal dari Jawa Timur (Bandung), sedangkan *Officer* berasal dari Sumatera Selatan (Palembang). Terkadang bahasa, perilaku, Salah pengertian makna, dan intonasi dikarenakan *manager* dan *officer* berasal dari daerah yang berbeda, sehingga menjadi penghambat komunikasi yang disampaikan atau terjadinya *miscommunication*.

¹¹<http://www.pertamina.com/company-profile/>, pukul 14.00 6 juli 2017

Tabel 1

Persamaan kata namun beda arti

Nama	Tempat lahir	Perbedaan bahasa	Arti	Intonasi Suara
<i>Manager:</i> Robby Hervindo	Jawa Timur (Bandung)	1. Ambek 2. Angkat 3. Beresin 4. Dewek 5. Rusuh	1. Marah 2. Pergi 3. Bersin 4. Saya 5. Terburu-buru	Nada suara yang digunakan cenderung lemah lembut
<i>Officer Manager:</i> Siti Rachmi Indahsari	Sumatera Selatan (Palembang)	1. Ambek 2. Angkat 3. Beresin 4. Dewek 5. Rusuh	1. Ambil 2. Diangkat 3. Beres-beres, bersih-bersih 4. Sendiri 5. Ribut	Nada suara yang digunakan cenderung kasar dan keras

Sumber: diolah oleh peneliti

1.1.2 Luasnya jangkauan pekerjaan

Manager dan Officer Manager bukan hanya mengontrol pekerjaan PT.Pertamina yang ada dipalembang saja, melainkan diseluruh wilayah Sumbagsel. Pekerjaan yang dilakukan ialah menjalin hubungan dengan stake holder seperti Musyawarah Pimpinan Daerah (MUSPIDA),Pemerintahan, Media, Perusahaan, dan data stake holder sebagai berikut :

Tabel 2

Daftar *Stakeholder* PT.Pertamina MOR II Sumbagsel

No	Stakeholder	Jumlah
1	Musyawarah Pimpinan Daerah (MUSPIDA)	20
2	Pemerintahan	11
3	Media	77
4	Perusahaan	57

Sumber : diolah oleh peneliti

Dari alasan-alasan yang sudah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik dalam membahas masalah tersebut dengan judul, “ Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara *Manager* dan *Officer Manager*”dengan studi di Divisi *Communication and Relations* PT.Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Sumbagsel,dalam beradaptasi agar dapat mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonalnya yang mereka jalani demi berlangsungnya Komunikasi yang efektif, terarah, dan mampu mengerjakan semua pekerjaan humas dengan membawa nama perusahaan besar yaitu PT.Pertamina, dan bukan hanya satu kota melainkan se Sumbagsel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

Bagaimana Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara *Manager* dan *Officer Manager* di Divisi *Communication and Relations* PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas komunikasi interpersonal antara *manager* dan *officer manager* di divisi *communication and relations* PT.Pertamina (Persero) MOR II Sumbagsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian tentang Komunikasi Interpersonal Antara *Manager* dan *Officer Manager*, diharapkan adanya hasil yang dapat memberikan keuntungan lebih kepada penulis maupun pembaca.

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Untuk menambah pemahaman akademis mengenai komunikasi khususnya komunikasi Interpersonal.
2. Untuk menjadikan Penelitian ini sebagai Refrensi bagi peneliti lain.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk memberikan pemahaman yang lebih kepada masyarakat khususnya para pekerja di perusahaan besar mengenai Komunikasi Interpersonal.
2. Untuk menyadarkan masyarakat terutama para pekerja yang ada di PT.Pertamina Mor II Sumbagsel terhadap Komunikasi Interpersonal yang dijalankannya sebagai proses komunikasi yang efektif .

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Al Fatih, Andy. *Modul Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya, 2014.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004.

Effendy, Onong Uchjana, *Hubungan Insani*, Bandung : Remadja Karya CV, 1988.

Frank, Ostroff, *The Horizontal Organization*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2004.

Indrasafitri, Dina, *Bekerja sebagai Public Relations*, Erlangga Group, 2008.

Kartono,Kartini, 2016, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Kriyantono, Rachmat, 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi disertai Contoh Praktis riset media, Publikc Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Jakarta : Prenadamedia Group.

Liliweri, Alo, 2015, *Komunikasi Antarpersonal*, Jakarta : Kencana Prenadamedia Group.

Morissan, 2013, *Teori Komunikasi: Individu hingga Massa*, Jakarta : Prenadamedia Group.

Mulyana, Deddy, 2010, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Ngalimun , 2017, *Ilmu Komunikasi Sebagai Pengantar Praktis*, Yogyakarta :PT. Pustaka Baru Press.

Richard, W. James, *Personal Leadership : Pendekatan Praktis Menuju Kemandirian Pribadi dan Organisasi*, Jakarta : PPM, Anggota Ikapi. 2004.

Wibowo, 2016, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Grasindo,2004.

Werner J.Severin, James W.Tankard, 2011, *Teori Komunikasi : Sejarah, metode, dan terapan didalam media massa,edisi kelima*, Kencana Prenasa Media Group : Jakarta

Young, Arthur, *Pedoman Kerja Manajer*, Jakarta : PT.Pustaka Binaman Pressindo, 1991.

E- JURNAL :

Ester Hervina Sihombing, S.Sos., M.Si ,2015, Komunikasi Interpersonal Di Pt. Perkasa Internusa Mandiri Medan , Politeknik Unggul LP3M Medan, Pukul 17.15, 23 November 2017.

EVA Patriana, 2014, Komunikasi Interpersonal Yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan Dan Keluarga Anak Pelaku Pidana Di Bapas Surakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal dalam Proses Penggalan Informasi Antara Pembimbing Kemasyarakatan (PK) dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Surakarta), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Ilmu Komunikasi, pukul 16.45, 23 november 2017.

Ferry Afriyadi,2015, Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda, Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, pukul 17.00, 23 November 2017.

Felina Susianti Sidabutar,2015, Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Pegawai (Studi Korelasional mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toba Samosir), pukul 17.15, 23 November 2017.

Sinta Rusmalinda¹ , Marheni Eka Saputri, ST., MBA , 2016, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Prestise, Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom, Pukul 17.17, 23 November 2017.

WEBSITE :

https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi_intrapersonal

<http://www.akuntansilengkap.com/manajemen/pengertian-manajer-menurut-para-ahli-serta-tugas-tingkatan-dan-contohnya/>

<http://www.dosenpendidikan.com/7-pengertian-karyawan-menurut-para-ahli-lengkap/>

<https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/profil-perusahaan/pertamina-bumn/item341>

Landasan teori.xyz

