



Journal of Human And Education

Volume 5, No. 1, Tahun 2025, pp 344-354

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Efektivitas Komunikasi Terhadap Perkembangan Pekerjaan Karyawan PT. Hagen Amersa Veta

Dessy Arisandy^{1*}, Lusia Nurzalinda²
Universitas Bina Darma Palembang
Email: nurzalinda.lusia@gmail.com^{1*}

Abstrak

komunikasi antarmanusia yang mempelajari komunikasi antara dua orang adalah komunikasi antarpribadi atau interpersonal. Beberapa tujuan yang lazim yaitu tentang mengenal, berhubungan, memengaruhi, bermain dan membantu. Secara teoritis, pembelajaran komunikasi intrapersonal menyangkut tentang apa itu efektivitas komunikasi antarpribadi, apa yang menyatukan dan memisahkan antar pribadi, bagaimana memperbaiki dan mengembangkan hubungan. Tujuan dari Penelitian ini memahami penerapan Teori Interpersonal pada karyawan divisi teknik PT. Hagen Amersa Veta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan dengan pengumpulan data dengan wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal terbukti efektif dalam perkembangan pekerjaan karyawan PT. Hagen Amersa Veta.

Kata Kunci: *Komunikasi, Interpersonal, Karyawan, Hagen.*

Abstract

interpersonal communication that studies communication between two people is interpersonal communication. Some common goals are about getting to know, relating, influencing, playing and helping. Theoretically, learning intrapersonal communication concerns what is the effectiveness of interpersonal communication, what unites and separates individuals, how to improve and develop relationships. The purpose of this study is to understand the application of Interpersonal Theory to employees of the engineering division of PT. Hagen Amersa Veta. This study uses a field research method with data collection through interviews and observations. The results of this study indicate that interpersonal communication has proven effective in the development of the work of PT. Hagen Amersa Veta employees.

Keywords: *Communication, Interpersonal, Employee, Hagen.*

PENDAHULUAN

Universitas Bina Darma Palembang adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berlokasi di kota Palembang, Sumatera Selatan. Yayasan Bina Darma didirikan oleh Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc. dan kawan-kawan pada tanggal 28 Desember 1993 dengan Akte Notaris Alia Ghani, S.H. Nomor: 95. Kemudian tanggal 10 Maret 2001 terjadi perubahan pendiri Yayasan Bina Darma berdasarkan akte notaris Thamrin nomor: 6. Maksud dan tujuan didirikannya Yayasan ini antara lain untuk turut serta secara aktif membantu pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan cita-cita nasional dan turut serta membantu pemerintah dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa.

Universitas Bina Darma Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi yang menerapkan program MBKM, dan sehubungan dengan itu penulis memilih untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan yang bertempat di kantor PT. Hagen Amersa Veta. PT. Hagen Amersa Veta berlokasi di Jl. Srijaya Lorong Wijaya No. 887 Rt/Rw 09/06 Kel. Srijaya, Kecamatan

Sukarami Kota Palembang. Perusahaan ini didirikan di Palembang pada tanggal 21 Oktober 2019 dengan Akte Nomor 37 yang dibuat oleh Notaris Elvina Darman SH., M.Kn dan disahkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 29 Oktober 2019 dengan Nomor AHU-0056484.AH.01.01.Tahun 2019.

Perubahan data perusahaan PT. Hagen Amersa Veta terakhir pada tahun 2024, pada tanggal 13 November 2024 dengan Akte Nomor 14 yang di hadapan Notaris Minaldi L. Sjamsuddin, S.H. dan telah di disahkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 14 November 2024 dengan Nomor AHU-0246827.AH.01.11.Tahun 2024. PT. Hagen Amersa Veta bergerak dalam bidang jasa konsultansi sipil. Dalam waktu yang relatif singkat sejak pendiriannya, PT. Hagen Amersa Veta telah mendapatkan kepercayaan untuk menangani Jasa Pelayanan Konsultansi untuk proyek-proyek baik dari Instansi Pemerintah Pusat/ Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan beberapa kali telah mengadakan usaha kerjasama dengan Perusahaan Swasta Nasional.

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Hagen Amersa Veta selama tiga bulan, terhitung sejak 9 September 2024 hingga 9 Desember 2024. Penulis membagi kegiatan magang yang dilakukan di bagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan (23 September 2024 - 12 Oktober 2024), tahap pelaksanaan magang (14 Oktober 2024 - 9 November 2024) dan tahap akhir (11 November 2024 - 7 Desember 2024). Pada tahapan persiapan magang, penulis melakukan orientasi, pengenalan, observasi dan dokumentasi kegiatan karyawan di PT. Hagen Amersa Veta. Pada tahapan berikutnya, penulis memilih untuk fokus melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi komunikasi interpersonal karyawan divisi teknik PT. Hagen Amersa Veta. Pada tahapan akhir magang, penulis melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi efek dari komunikasi interpersonal karyawan divisi teknik terhadap kinerja divisi lain dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan. Tahapan persiapan kegiatan magang di PT. HAV penulis mulai pada 23 September 2024, pada minggu tersebut penulis melakukan orientasi dan pengenalan dengan seluruh karyawan PT. HAV. Penulis juga melakukan wawancara dengan Direktur PT. HAV terkait profil organisasi, struktur organisasi, dan pekerjaan yang saat ini digarap oleh perusahaan.

Penulis melakukan observasi pada 1 Oktober 2024 dengan cara mengikuti rapat mingguan, yang merupakan kegiatan rutin perusahaan, untuk mengetahui progress kegiatan pekerjaan yang sedang dilakukan. Rapat mingguan berlangsung dengan baik, berlangsung kurang lebih 1,5 jam, berlokasi di kantor PT. HAV, rapat dihadiri hampir seluruh karyawan, kecuali yang sedang dinas luar kota. Karyawan yang bertanggung jawab atas satu project melaporkan progress pekerjaan tersebut dan karyawan yang lain mendengarkan dengan seksama. Penulis kembali melakukan observasi pada 8 Oktober 2024, pada saat rapat mingguan, dan dilaporkan ada satu pekerjaan yang ternyata progressnya tidak sesuai target, yaitu survei drainase pada Paket Survei Kondisi Jalan dan Jembatan Provinsi Bangka Belitung. Progress per hari yang seharusnya kurang lebih 10 km, hanya tercapai separuhnya, yang artinya pekerjaan survei drainase mengalami keterlambatan.

Keterlambatan dalam penyelesaian suatu pekerjaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari internal perusahaan maupun faktor eksternal. Faktor internal meliputi perencanaan yang kurang matang (jadwal yang kurang realistis, kekurangan detail pekerjaan, tidak adanya analisa resiko), kurangnya sumber daya (berkaitan dengan sumberdaya manusia dan alat kerja, atau sistem teknologi yang tidak memadai), komunikasi yang buruk (kurangnya koordinasi, dan informasi yang tidak jelas atau terhambat), manajemen yang tidak efisien (pengambilan keputusan yang lambat, pemantauan dan pengendalian pekerjaan yang tidak optimal), motivasi dan produktivitas karyawan yang rendah. Faktor eksternal meliputi kondisi ekonomi dan pasar (fluktuasi harga peralatan atau biaya tidak terduga), perizinan dan regulasi (proses perizinan yang lambat, dan perubahan kebijakan pemerintah atau peraturan hukum), cuaca dan kondisi alam (cuaca buruk yang menghambat pekerjaan, terutama untuk pekerjaan luar ruang), gangguan dengan pihak ketiga (ketidaksiesuaian jadwal dengan mitra kerja), kondisi sosial politik yang mempengaruhi jalannya pekerjaan.

Divisi teknik adalah salah satu divisi di PT. Hagen Amersa Veta yang bertanggung jawab atas sebagian besar kegiatan perusahaan. Divisi ini terdiri dari dua sub divisi yang kerjanya saling terkait dan terdiri dari lebih banyak orang dibandingkan divisi lain. Divisi teknik membutuhkan komunikasi dan koordinasi yang lebih banyak, karena sebagian karyawan divisi teknik berada di lapangan untuk melakukan survei dan sebagian lagi berada di kantor.

Pelaksanaan pekerjaan di divisi teknik melibatkan komunikasi interpersonal antara tim di lokasi survei dengan tim kantor, dan antara sesama tim divisi teknik yang berada di kantor. DeVito dalam Putriana dkk (2021) menyebutkan bahwa ilmu komunikasi antarmanusia yang mempelajari komunikasi antara dua orang adalah komunikasi antarpribadi atau interpersonal. Beberapa tujuan yang lazim yaitu tentang mengenal, berhubungan, memengaruhi, bermain dan membantu. Secara teoritis, pembelajaran komunikasi intrapersonal menyangkut tentang apa itu efektivitas komunikasi antarpribadi, apa yang menyatukan dan memisahkan antar pribadi, bagaimana memperbaiki dan mengembangkan hubungan.

Sementara dalam keterampilan, menyangkut tentang meningkatkan efektivitas antarpribadi, memelihara hubungan dan mengurangi konflik antarpribadi. Menurut Anastasia dalam Yuliana & Rahadi (2021), komunikasi menjadi efektif ketika pemahaman yang diterima menciptakan rasa senang, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan interpersonal, dan mengubah perilaku. Adapun fungsi dari komunikasi interpersonal itu sendiri adalah untuk memperoleh tanggapan / umpan balik (sebagai pertanda efektivitas proses komunikasi), membuat prediksi setelah mengevaluasi respon/umpan balik, pengendalian perilaku atas lingkungan sosial (yaitu kemampuan mengajak atau membujuk orang lain untuk mengubah perilakunya).

Ada 9 unsur yang ada di komunikasi interpersonal, yaitu pengirim atau komunikator (orang yang memiliki informasi dan ingin menyampaikannya kepada orang lain), penyandian (proses mengubah ide menjadi simbol atau bentuk simbolik), pesan (informasi yang diteruskan dari satu orang ke orang lain), media atau perangkat (biasa disebut alat angkut merupakan perangkat yang mengirimkan pesan dari pengantar pesan ke penerima), penerima pesan, penerjemah atau decoding (proses menafsirkan pesan dari pengirim, seperti menerjemahkan kode Morse dan lainnya), response (tanggapan, reaksi atau jawaban dari penerima pesan setelah mendapatkan pesan dan respon hanya berlaku dalam komunikasi antar dua orang), hambatan (alasan yang mengganggu pengiriman atau penerimaan pesan dari pengantar ke penerima), dan lingkungan komunikasi (keadaan atau suasana yang mempunyai signifikansi fisik dan historis ketika komunikasi terjadi). Fenomena keterlambatan dalam pelaksanaan survei drainase ini menarik perhatian penulis, sehingga penulis ingin mengetahui apa yang sebenarnya terjadi dalam pelaksanaan survei drainase dan bagaimana komunikasi interpersonal karyawan divisi teknik PT. Hagen Amersa Veta dalam penyelesaian pekerjaan survei drainase tersebut.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti yakni menggunakan metode wawancara dan observasi. Metode wawancara dalam kegiatan magang kerja dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau konsultasi kepada pembimbing lapang selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai topik yang dibahas. Sedangkan observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh peserta magang. Observasi dilakukan pada tanggal 09 September 2024 sampai dengan 09 November 2024. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Hagen Amersa Veta yang beralamat di Jl. Srijaya Lorong Wijaya No. 887 Rt/Rw 09/06 Kel. Srijaya, Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Kegiatan

Tahap Persiapan Magang (23 September-12 Oktober 2024)

Pada minggu pertama magang, penulis melakukan orientasi dan perkenalan dengan seluruh karyawan di PT. Hagen Amersa Veta. Dari observasi diketahui bahwa PT. HAV merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan konsultansi sipil untuk proyek-proyek baik dari Instansi Pemerintah Pusat/Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan beberapa kali telah berkerjasama dengan Perusahaan Swasta Nasional. PT. Hagen Amersa Veta memiliki beberapa divisi dalam pelaksanaan setiap kegiatannya, yaitu Divisi Adiminstrasi dan Keuangan, Divisi Informasi dan Teknologi, juga Divisi Teknik. Sumber daya manusia di perusahaan ini bervariasi, dengan banyak alumni Teknik Sipil, beberapa Sarjana Hulum, Sarjana Ekonomi, dan lain-lain dari berbagai Universitas negeri dan swasta yang ada di Sumatera

Selatan.

Penulis mulai melakukan observasi pada minggu kedua dengan cara mengikuti rapat mingguan yang biasa dilakukan untuk mengetahui progres kegiatan pekerjaan yang sedang dilakukan. Pada saat rapat, setiap divisi memaparkan kegiatan yang sedang dilakukan, siapa saja yang bertanggung jawab, bagaimana proses pekerjaan berlangsung, sudah berapa persen progress pekerjaan, apa target di minggu depan, apa saja kendala yang dihadapi dan terakhir opsi solusi untuk kendala tersebut. Rapat mingguan tanggal 1 Oktober 2024 berlangsung dengan lancar, berlangsung kurang lebih 1,5 jam, berlokasi di kantor PT. HAV, rapat dihadiri hampir seluruh karyawan, kecuali yang sedang dinas luar kota. Karyawan yang bertanggung jawab atas satu project melaporkan progress pekerjaan tersebut dan karyawan yang lain mendengarkan dengan seksama.



Gambar 2.1. Rapat mingguan

Saat rapat mingguan tersebut berlangsung, penulis mengetahui bahwa saat ini PT. HAV sedang mengerjakan beberapa pekerjaan, dan salah satunya adalah Paket Survei Kondisi Jalan dan Jembatan Provinsi Bangka Belitung. Ada banyak kegiatan yang dilakukan pada paket pekerjaan ini diantaranya adalah survei jalan, survei jembatan dan juga survei drainase di wilayah provinsi Bangka Belitung. Pada 8 Oktober 2024, penulis kembali melakukan observasi dengan mengikuti rapat mingguan, yang dihadiri oleh seluruh karyawan PT. HAV, berlokasi di kantor PT. HAV Jl. Srijaya Lorong Wijaya, dalam suasana yang serius tapi santai, berlangsung kurang lebih 2 jam. Saat rapat ini dilaporkan ada satu pekerjaan yang progressnya tidak sesuai target, yaitu survei drainase pada Paket Survei Kondisi Jalan dan Jembatan Provinsi Bangka Belitung. Progress per hari yang seharusnya kurang lebih 10 km, hanya tercapai separuhnya. Berbeda dengan pekerjaan lain yang sesuai rencana pekerjaan, survei drainase mengalami keterlambatan.



Gambar 2.2. Rapat mingguan

Survei drainase adalah kegiatan lapangan pendataan prasarana untuk memutuskan dan menyalurkan air permukaan maupun bawah tanah, terdiri atas saluran samping dan gorong-gorong ke badan air penerima atau tempat resapan buatan. Menurut Kementerian PUPR Direktorat Jenderal Bina Marga (2022), drainase jalan adalah prasarana yang dapat bersifat alami ataupun buatan yang berfungsi untuk memutuskan dan menyalurkan air permukaan maupun bawah tanah, biasanya menggunakan bantuan gaya gravitasi, yang terdiri atas saluran samping dan gorong-gorong ke badan air penerima atau tempat peresapan buatan. Tahap Pelaksanaan Magang (14 Oktober 2024 - 9 November 2024)

Fenomena keterlambatan dalam pelaksanaan survei drainase ini menarik perhatian penulis, dan membuat penulis memfokuskan diri pada karyawan divisi teknik yang bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut. Penulis ingin tahu lebih banyak tentang pelaksanaan survei drainase dan bagaimana komunikasi interpersonal karyawan divisi teknik

PT. Hagen Amersa Veta dalam pelaksanaan pekerjaan survei drainase tersebut.

Penulis melakukan observasi di divisi teknik, dan didapat fakta bahwa divisi teknik terdiri dari lebih banyak orang dibandingkan divisi lain dan membutuhkan lebih banyak komunikasi dan koordinasi dalam proses pekerjaannya. Penulis melakukan wawancara dengan manager teknik, bapak RN pada tanggal 15 Oktober 2024, selama kurang lebih 30 menit, bertempat di kantor PT. HAV. Beliau menjelaskan bahwa divisi teknik di PT. Hagen Amersa Veta terdiri dari dua bagian yaitu :

1. Tim lapangan yang tugasnya melakukan survei lapangan, mengambil data yang dibutuhkan, lalu memberikan data tersebut kepada tim kantor untuk diproses lebih lanjut
2. Tim kantor yang terdiri dari tim pengolah data yang tugasnya menerima data dari tim lapangan lalu mengolahnya sehingga siap untuk dianalisa, dan tim pembuat laporan yang bertugas menerima data hasil analisa untuk kemudian dibuat menjadi laporan hasil kegiatan.



Gambar 2.3. Wawancara dengan Manager Teknik

Di divisi teknik, kegiatan pekerjaan pertama kali dimulai saat kontrak pekerjaan diterima, lalu dipelajari manager teknik untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan data apa yang harus di ambil dari lapangan. Setelah itu, akan ada koordinasi antara supervisor tim lapangan dan supervisor tim kantor untuk membuat rencana jadwal kegiatan. Setelah schedule di sepakati, dimulailah kegiatan survei lapangan, hingga akhirnya didapatkan data yang dibutuhkan, untuk kemudian diolah dan dianalisa, hingga akhirnya bisa dijadikan laporan pekerjaan.

Pada 21 Oktober 2024, penulis kembali melakukan wawancara kepada manager teknik, di kantor PT. HAV selama kurang lebih 30 menit. Bapak RN berpenampilan rapi, menjawab pertanyaan dengan runut dan jelas. Beliau bercerita bahwa kegiatan survei drainase dilakukan atas supervisi seorang tenaga ahli drainase, dibantu oleh seorang koordinator survei lapangan dan 4 orang tim survei. Tenaga ahli drainase memberikan daftar ruas jalan yang akan diambil datanya, memberikan target yang harus dicapai dan jangka waktu pengerjaannya. Koordinator lapangan membagi 4 orang tim survei menjadi 2 kelompok untuk mengambil data drainase dilengkapi target harian dan melakukan monitoring atas kegiatan survei yang telah dilakukan agar bisa tepat waktu sesuai kontrak pekerjaan. Tim survei bertugas mengambil data drainase di ruas jalan yang telah ditentukan, melaporkan hasil yang di dapat dan menyerahkan data-data yang dibutuhkan.



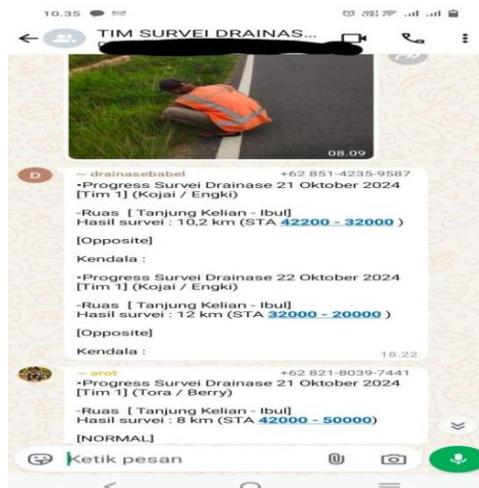
Gambar 2.4. Rapat Tim Survei Drainase

Proses komunikasi interpersonal selama proses survei dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya adalah rapat kecil antara tenaga ahli drainase dan tim survei di kantor lokasi

Bangka atau koordinasi di lapangan selama proses survei berlangsung, komunikasi juga dilakukan melalui grup whatsapp yang khusus dibuat untuk kegiatan survei drainase. Komunikasi dilakukan dua arah, antara tim survei lapangan dengan tenaga ahli drainase, koordinator lapangan dan karyawan divisi teknik yang berada di kantor Palembang, sehingga informasi selalu update dan memudahkan dalam proses monitoring.



Gambar 2.5. Koordinasi di lokasi survei drainase

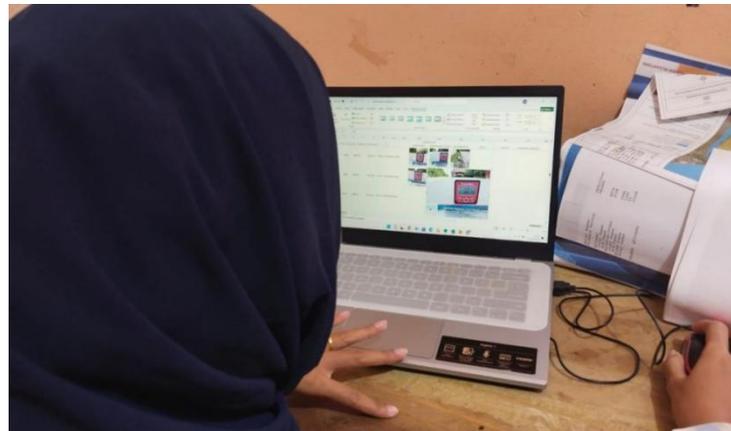


Gambar 2.6. Komunikasi tim drainase melalui grup wa

Pada 28 Oktober 2024, penulis mewawancarai koordinator lapangan untuk mengetahui kelanjutan komunikasi interpersonal yang dilakukan tim drainase. Wawancara dilakukan di kantor PT. HAV, kurang lebih 30 menit, Bapak RF berpenampilan rapi, menjawab pertanyaan dengan lugas dan tegas. Beliau bercerita bahwa data lapangan dari tim survei diserahkan kepada tim kantor, dengan sepengetahuan tenaga ahli drainase dan koordinator survei lapangan. Data lapangan yang berada di hp tim survei, ditransfer ke laptop khusus, lalu filenya dikirimkan ke tim kantor melalui email. Data tersebut dikirim setiap hari, pada malam hari setelah tim survei melakukan survei pada pagi hingga sore harinya. Keesokan hari, tim pengolah data sudah dapat melakukan proses pengolahan data lapangan hingga akhirnya bisa diserahkan kepada tim pembuat laporan.



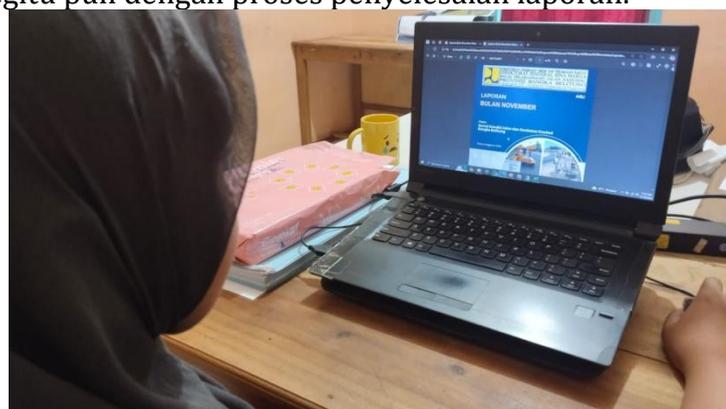
Gambar 2.7. Pengumpulan data survei, untuk dikirim ke tim pengolah data



Gambar 2.8. Pengolahan data survei drainase

Pada minggu terakhir Oktober hingga minggu pertama November proses survei drainase berjalan dengan tidak lancar, dikarenakan kendala cuaca yang tidak menentu. Saat kondisi hujan, tim lapangan tidak bisa melakukan survei, di lain waktu hp yang digunakan tim lapangan bermasalah, sehingga pada akhirnya hal-hal tersebut menyebabkan proses penyelesaian pekerjaan menjadi terhambat.

Pada 4 November 2024, penulis mewawancarai ibu DE yang merupakan tim pembuat laporan di divisi teknik, wawancara dilakukan selama 30 menit, di kantor PT. HAV di sela kesibukannya membuat laporan paket Survei Babel. Ibu DE bercerita bahwa data lapangan yang sudah diolah, akan diberikan kepada beliau untuk kemudian dimasukkan ke dalam laporan pekerjaan. Data tersebut diberikan tim pengolah data secara langsung, melalui media flashdisc atau hard disk, karena data yang diberikan cukup banyak. Bila terjadi keterlambatan pada proses survei drainase di lapangan, seperti yang terjadi saat ini maka proses pengolahan data pun akan terhambat, begitu pun dengan proses penyelesaian laporan.



Gambar 2.9. Pembuatan laporan

Tahap akhir Magang (11 November 2024 - 7 Desember 2024)

Penulis melakukan observasi terkait keterlambatan penyelesaian laporan paket Survei Jalan dan Jembatan Provinsi Babel, dan ternyata hal tersebut berpengaruh pada kegiatan di divisi Administrasi dan Keuangan. Penulis melakukan wawancara terhadap manager keuangan SA pada 12 November 2024, dan didapatkan informasi bahwa proses penyerahan laporan yang terlambat membuat tim keuangan tidak bisa melakukan penagihan tepat waktu, karena salah

satu syarat pengajuan *invoice* adalah penyerahan laporan pekerjaan.



Gambar 2.10. Wawancara dengan manager keuangan

Manager keuangan bercerita bahwa beliau mengkomunikasikan keterlambatan tersebut kepada manajer teknik dan direktur perusahaan, agar proses penagihan tidak tertunda terlalu lama. Rapat terbatas dilakukan untuk mencari solusi, dan direktur perusahaan memberi intruksi agar personil tim survei drainase lapangan ditambah agar produktivitasnya meningkat, untuk mengejar target pekerjaan. Tenaga ahli drainase dan koordinator lapangan bertanggung jawab penuh atas hal tersebut, sehingga target pekerjaan bisa terpenuhi sesuai kontrak pekerjaan yang telah di sepakati.

Penulis melakukan wawancara dengan direktur perusahaan PT. HAV pada 18 November 2024, di ruang kerjanya, selama 30 menit. Penulis bertanya tentang progress tim survei drainase, beliau mengatakan bahwa komunikasi divisi teknik saat penyelesaian paket Survei Jalan dan Jembatan Prov Babel sudah cukup baik, semua informasi lapangan di update setiap harinya, melalui komunikasi langsung (contohnya saat rapat mingguan, rapat tim survei drainase, koordinasi tim survei di lapangan), ataupun komunikasi via media handphone (melalui grup wa, pembicaraan via telpon, video call), email dan zoom meeting.

Tim survei drainase tidak sesuai target pekerjaan di akhir bulan Oktober hingga minggu pertama November, yang menyebabkan proses pengolahan data tertunda dan pembuatan laporan juga terlambat. Keterlambatan pelaksanaan survei lebih dikarenakan faktor cuaca dan alat survei yang bermasalah. Namun dengan komunikasi dan koordinasi yang baik, hal tersebut bisa di atasi dengan mengambil langkah-langkah taktis dan strategis agar proses penyelesaian pekerjaan tetap sesuai jadwal yang telah ditentukan.



Gambar 2.11. Wawancara dengan Direktur PT. HAV

Fenomena keterlambatan pelaksanaan pekerjaan survei drainase ternyata lebih banyak disebabkan oleh faktor cuaca yang tidak menentu, namun dengan komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan divisi teknik, antara divisi teknik dengan divisi keuangan, dan komunikasi juga koordinasi di level managerial yang baik sehingga keterlambatan pekerjaan survei drainase bisa segera di atasi, dan selesai tepat waktu sesuai kontrak pekerjaan yang telah disepakati. Komunikasi interpersonal di PT. Hagen Amersa Veta dilakukan dengan banyak cara, diantaranya dengan kegiatan rapat mingguan di kantor PT. Hagen Amersa Veta, rapat tim survei lapangan di kantor Bangka, koordinasi tim lapangan di lokasi survei, komunikasi tim lapangan dan tim kantor melalui email dan grup *whatsapp*, dan rapat managerial untuk mencari solusi atas permasalahan menyangkut pekerjaan.

Stephen & Karen dalam Adiwaty & Daso (2023) mengungkapkan komunikasi (dalam istilah interpersonal) adalah pertukaran pemikiran atau ide secara verbal yang dapat

berlangsung dengan efektif, apabila terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut. Dimensi komunikasi Interpersonal 1) Keterbukaan (*openness*), 2) Empaty (*empathy*), 3) Sikap mendukung (*supporti veness*), 4) Sikap Positif (*positiveness*), 5) Kesetaraan (*equality*). Komunikasi adalah proses interpersonal mengirim dan menerima simbol dengan pesan yang melekat padanya dan komunikasi melalui Pengiriman pesan terkadang dilakukan dalam organisasi karena kebutuhan pribadi maupun kelompok satu dengan yang lainnya. Dalam perusahaan atau organisasi proses komunikasi antara individu sering terjadi sebagai salah bentuk interaksi antara kedua individu.

Peran komunikasi menempati posisi yang sangat strategis bagi pengelolaan sebuah organisasi. Baik buruk organisasi tergantung pada kualitas komunikasinya. Ada istilah yang sudah dipahami bersama yaitu tidak ada masalah selama komunikasi masih berjalan dengan baik. Komunikasi sangat penting karena komunikasi dapat memengaruhi segala hal dalam organisasi. Luthans dalam Pertiwi *et al* (2019), menyebutkan bahwa “komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pengiriman informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi dilihat sebagai metode dasar yang mempengaruhi perubahan perilaku, dan komunikasi menghubungkan proses psikologi (persepsi, pembelajaran dan motivasi) pada satu sisi dan bahasa pada sisi lainnya”.

Berdasarkan data yang didapat penulis selama melakukan magang, karyawan PT. Hagen Amersa Veta terutama karyawan di divisi teknik sudah melakukan komunikasi interpersonal dengan baik. Proses komunikasi dilakukan dengan seksama, setiap informasi dilaporkan tim lapangan dan diterima tim kantor dengan baik. Kendala yang ditemui di lapangan juga disampaikan dengan baik kepada manager teknik dan koordinator lapangan. Keterlambatan kegiatan survei yang mengakibatkan keterlambatan proses pembuatan laporan dan penagihan juga dikomunikasikan dengan baik, sehingga direktur bisa segera mengambil langkah-langkah untuk penyelesaiannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Newstrom dalam Hidayat (2017) tentang arti penting komunikasi antara lain untuk menciptakan koordinasi dan kerjasama semua elemen yang ada dalam organsasi, terlaksananya fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengontrolan dalam mencapai tujuan organisasi. Gibson *et al* dalam Hidayat (2017) juga menyebutkan bahwa komunikasi banyak manfaatnya. Komunikasi dapat mencegah salah pengertian (*misunderstanding*) antara manajer dengan anak buahnya. Walau sekarang komunikasi sudah menggunakan berbagai cara, namun komunikasi interpersonal merupakan hal yang terpenting karena komunikasi interpersonal tidak tergantung pada teknologinya namun pada kualitas orangnya.

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah alat strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dari suatu organisasi, proyek, atau individu. Analisis ini membantu dalam memahami kondisi internal dan eksternal sehingga dapat digunakan untuk perencanaan strategis atau pengambilan keputusan. Meskipun sederhana, analisis SWOT adalah alat yang ampuh untuk membantu mengidentifikasi peluang kompetitif untuk peningkatan. Cara ini dapat digunakan untuk meningkatkan kerja tim dan bisnis, sambil tetap berada di depan tren pasar.

Penulis akan melakukan analisis SWOT terhadap komunikasi interpersonal karyawan divisi teknik di PT. Hagen Amersa Veta. Komponen analisis SWOT adalah sebagai berikut :

1. *Strengths* (Kekuatan)

Strengths adalah faktor internal yang memberikan keunggulan kompetitif atau kemampuan lebih baik dibandingkan pihak lain. Pada paket Pekerjaan Survei Jalan dan Jembatan Prov Babel, komunikasi interpersonal antara karyawan PT. Hagen Amersa Veta dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan rapat mingguan di kantor PT. HAV, rapat tim survei lapangan di kantor Bangka, koordinasi lapangan di lokasi survei, grup *whatsapp*, email, dan *zoom meeting*.

2. *Weaknesses* (Kelemahan)

Weaknesses adalah faktor internal yang menjadi hambatan atau kekurangan dalam mencapai tujuan. Pada paket Pekerjaan Survei Jalan dan Jembatan Prov Babel, ada hal yang harus ditingkatkan lagi terutama jeda waktu koordinasi dan komunikasi interpersonal antara manager teknik, koordinator lapangan dan direktur perusahaan sehubungan dengan

keterlambatan proses survei drainase. Komunikasi interpersonal sebaiknya dilakukan lebih cepat sehingga pekerjaan yang terhambat bisa segera diatasi.

3. *Opportunities* (Peluang)

Opportunities adalah faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja atau keuntungan. Pengalaman pertama dalam pelaksanaan survei drainase ini bisa menjadi acuan PT. Hagen Amersa Veta dalam pelaksanaan pekerjaan sejenis di tahun-tahun berikutnya, bagaimana komunikasi interpersonal yang lebih efektif dan efisien akan meningkatkan kinerja dan keuntungan bagi perusahaan.

4. *Threats* (Ancaman)

Threats adalah faktor eksternal yang dapat menghambat atau merugikan organisasi atau proyek. Faktor lingkungan adalah salah satu ancaman dalam pelaksanaan survei lapangan, kondisi hujan tidak memungkinkan tim survei untuk terus bekerja. Hujan bisa mengganggu kesehatan tim survei, selain juga bisa merusak alat survei. Faktor sumber daya manusia, terutama tim survei lapangan juga harus diperhatikan, karena bila kondisi kesehatan mereka tidak memadai akan menghambat proses pelaksanaan survei drainase. Komunikasi interpersonal yang baik sangat dibutuhkan untuk meminimalkan resiko dari ancaman tersebut.

Kontribusi bagi Keilmuan Psikologi

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan/Magang ini memiliki kontribusi yang besar bagi keilmuan psikologi, terutama dalam bidang psikologi komunikasi. Pada ranah ilmu psikologi, komunikasi dipelajari pada konteks kesadaran dan berperilaku, baik pada komunikasi maupun komunikator. Cabang psikologi yang secara khusus membahas tentang komunikasi ialah psikologi komunikasi (*communication psychology*). Psikologi komunikasi adalah ilmu yang menguraikan, memprediksi, dan mengontrol kesadaran dan perilaku dalam konteks komunikasi (Rakhmat dalam Alfaruqi, 2020). Komunikasi merupakan peristiwa sosial, yaitu peristiwa yang terjadi ketika seorang individu berinteraksi dengan individu lainnya. Analisis terhadap peristiwa sosial secara psikologis, mengarah pada psikologi sosial. Posisi psikologi komunikasi memang cenderung menjadi bagian dari psikologi sosial. Oleh karena itu, pendekatan dalam psikologi komunikasi juga menggunakan pendekatan dalam psikologi sosial (Maryam & Paryontri, 2020).

DeVito dalam Putriana dkk (2021) menyebutkan bahwa ilmu komunikasi antarmanusia yang mempelajari komunikasi antara dua orang adalah komunikasi antarpribadi atau interpersonal. Beberapa tujuan yang lazim yaitu tentang mengenal, berhubungan, memengaruhi, bermain dan membantu. Secara teoritis, pembelajaran komunikasi intrapribadi menyangkut tentang apa itu efektivitas komunikasi antarpribadi, apa yang menyatukan dan memisahkan antar pribadi, bagaimana memperbaiki dan mengembangkan hubungan. Sementara dalam keterampilan, menyangkut tentang meningkatkan efektivitas antarpribadi, memelihara hubungan dan mengurangi konflik antarpribadi.

Proses komunikasi yang dibahas pada kegiatan PKL/magang ini berlokasi di perusahaan PT. Hagen Amersa Veta sehingga juga akan berkontribusi pada bidang ilmu psikologi industri dan organisasi. Menurut Munandar dalam Izzati & Mulyana (2019), psikologi industri dan organisasi merupakan penerapan ilmu psikologi dalam bidang pekerjaan. Istilah Psikologi Industri dan Organisasi memiliki arti dari Industrial and Organizational Psychology. Lebih luas, industri juga mencakup makna pengertian mengenai perusahaan. Terapan ilmu psikologi industri dan organisasi berarti mempelajari perilaku manusia dalam lingkup industri atau organisasi atau perusahaan. Perilaku manusia merupakan semua perilaku yang dilakukan oleh manusia, baik yang secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku secara langsung yakni perilaku yang dapat diamati, seperti membaca, memasak, berkomunikasi, mengetik dan sebagainya. Sedangkan perilaku yang tidak dapat diamati secara langsung, seperti berfikir, keinginan, perasaan dan sebagainya. Dalam lingkungan kerja perilaku manusia dipelajari dalam hal pelaksanaan tugas pekerjaannya, interaksinya (hubungan timbal balik dan saling mempengaruhi) dengan pekerjaannya, dengan lingkungan kerja fisiknya, dan dengan lingkungan sosialnya di pekerjaan.

Wijono dalam Izzati & Mulyana (2019) menjelaskan bahwa Psikologi Industri dan Organisasi adalah suatu studi ilmiah tentang perilaku, kognisi, emosi, dan motivasi serta proses mental manusia yang ada dalam industri/organisasi yang berorientasi pada sistem kegiatan yang terkoordinasi dari suatu kelompok orang yang bekerja secara kooperatif untuk mencapai tujuan yang sama dibawah otoritas dan kepemimpinan tertentu. Dalam organisasi, komunikasi

terjadi untuk kepentingan interaksi dan kepentingan pertukaran informasi terkait pekerjaan. Informasi penting dalam organisasi harus di sebarluaskan pada seluruh pekerja untuk mendapatkan kesepakatan dan komitmen atas aturan yang harus diberlakukan untuk mendasari semua aktivitas dalam organisasi. Oleh karena itu, penyampaian informasi dalam organisasi memerlukan media untuk menyalurkannya secara efektif.

SIMPULAN

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan / Magang membuat penulis mendapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut : komunikasi interpersonal adalah salah satu faktor penting dalam dunia kerja, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan sangat menunjang karyawan dalam proses penyelesaian pekerjaan, kerjasama dan koordinasi tim di suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan interpersonal para karyawannya, tujuan perusahaan hanya akan tercapai bila didukung oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dari karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiawaty, S & Daso, Ma. (2023). Dampak Pemberdayaan Dan Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan *Organization Cityzenship Behavior* Karyawan Generasi Y. Jurnal Lentera Bisnis. Volume 12 (3), 771-779.
- Alfaruqy, Mz. (2020). Psikologi Komunikasi. Semarang: Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. (2017). Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan, Dan Kekohesifan Tim. Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan. Volume 4 (2), Juli-Des 2017, 161-170.
- Izzati, Ua & Mulyana, Op. (2019). Psikologi Industri Dan Organisasi. Surabaya: Pt. Bintang Surabaya.
- Kementrian Pupr Direktorat Jenderal Bina Marga. (2022). Buku Saku Pengambilan Data Survei Drainase. Jakarta.
- Maryam, Ew & Paryontri, Ra. (2020). Psikologi Komunikasi. Sidoarjo : Umsida Press.
- Pertiwi, Y. Efendi. Wijaya, A. Simatupang, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Kebun Bangun. Sultanist : Jurnal Management Dan Keuangan. Volume 7 (2), 11-20.
- Putriana, A. Kasoema, Rs. Mukhoirotin. Gandasari, D. Retnowuni, A. Aminah, Rs. Wiyati, Ek. Kato, I. Yani, Al. Sari, Im. (2021) Psikologi Komunikasi. Medan : Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Yuliana, R & Rahadi Dr. (2021). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Magisma. Volume Ix (1), 27-35.