

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DAN KARYAWAN
DALAM MEMBENTUK KEDISIPLINAN
DI PT NATURINDO SURYA NIAGA KANTOR DISTRIBUTOR
KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Dhamuri
NIM.302180074

Pembimbing:

Galih Akbar Prabowo, M.A
NIDN.2021038802

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO**

2023

**KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DAN KARYAWAN
DALAM MEMBENTUK KEDISIPLINAN
DI PT NATURINDO SURYA NIAGA KANTOR DISTRIBUTOR
KABUPATEN PONOROGO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi sebagian syarat- syarat guna memperoleh gelar sarjana program strata satu (S-1) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo**

Oleh:

**Dhamuri
NIM.302180074**

Pembimbing:

**Galih Akbar Prabowo, M.A
NIDN.2021038802**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Dhamuri

NIM : 302180074

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul : Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk
Kedisiplinan di PT Naturindo Surya Niaga Kantor Distributor
Kabupaten Ponorogo.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqosah

Ponorogo, 14 Februari 2023

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi



Galih Akbar Prabowo, M.A
NIDN.2021038802

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam



Rayis Fithri Ajhuri, M.A
NIP.198306072015031004

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Dhamuri

NIM : 302180074

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul : Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk
Kedisiplinan di PT Naturindo Surya Niaga Kantor Distributor
Kabupaten Ponorogo.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqosah

Ponorogo, 14 Februari 2023

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi



Galih Akbar Prabowo, M.A
NIDN.2021038802

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Komunikasi dan Penyiaran Islam



Sayis Fithri Ajhuri, M.A
NIP.198306072015031004

P O N O R O G O



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara :

Nama : Dhamuri
NIM : 302180074
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk
Kedisiplinan di PT Naturindo Surya Niaga Kantor Distributor
Kabupaten Ponorogo




Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang munaqosah Fakultas Ushuluddin, Adab,
dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 24 Februari 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana
dalam Ilmu Sosial pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 28 Februari 2023

Tim Penguji :

1. Ketua Sidang : Muchlis Daroini, M.Kom.I ()
2. Penguji I : Kayyis Fithri Ajhuri, M.A ()
3. Penguji II : Galih Akbar Prabowo, M.A ()

Ponorogo, 28 Februari 2023



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah


Dr. Ahmad Munir, M.Ag.
NIP.1968061998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dhamuri
NIM : 302180074
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk
Kedisiplinan di PT Naturindo Surya Niaga Kantor Distributor
Kabupaten Ponorogo.

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudia hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia dan siap menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 14 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan


Dhamuri
M.302180074

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Dhamuri
NIM : 302180074
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk
Kedisiplinan di PT Naturindo Surya Niaga Kantor Distributor
Kabupaten Ponorogo.

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini yang telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia bahwa naskah tersebut dipublikasi oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethese.iainponorogo.ac.id Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 14 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan


Dhamuri
NIM.302180074

ABSTRAK

Dhamuri, 2023. *Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk Kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.* Skripsi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Galih Akbar Prabowo, M.A

Kata kunci/keyword: Komunikasi Antarpribada, Kedisiplinan, Pimpinan dan Karyawan

Komunikasi antarpribadi adalah sebuah proses komunikasi yang terjadi secara tatap muka dengan dua orang atau lebih yang saling mempengaruhi semua pihak. Demikianlah komunikasi antarpribadi juga terjadi di sebuah perkantoran. Hal ini juga dapat ditemukan di PT Naturindo Surya Niaga (PT NSN) Kantor Distributor Kabupaten Ponorogo yang mana sering kali terjadi ketidaksplinan kerja seperti tidak masuk tepat waktu, tidak memakai baju kerja, tidak melakukan piket harian dan juga tidak ikut *briefing* pagi. Kasus tersebut menjadi tugas pimpinan yang harus membangun komunikasi efektif dengan karyawan, supaya lebih perhatian dalam menegakkan kedisiplinan. Dari upaya komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam menegakkan disiplin kerja tersebut menempatkan PT NSN Kantor Distributor Kabupaten Ponorogo mendapatkan penghargaan *The Best Branch and The Most Productive Branch* di Bali tanggal 30 Januari 2022.

Berdasarkan dengan kronologi di atas, maka dapat diambil pembahasannya sebagai berikut: Untuk menjelaskan jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kantor Distributor Kabupaten Ponorogo, Kemudian pula untuk menganalisis hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

Komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dan karyawan di PT NSN Kantor Distributor Kabupaten Ponorogo dalam menumbuhkan kedisiplinan menggunakan komunikasi diadik, terutama untuk masalah keterlambatan kerja seorang karyawan, pimpinan akan mengajak komunikasi yang melibatkan satu karyawan. Sedangkan teruntuk tim yang tidak melakukan piket akan ditegur dengan diajak komunikasi oleh pimpinan, pada praktik ini menerapkan komunikasi triadik. Selain itu juga terdapat hambatan komunikasi, hambatan tersebut ada tiga yaitu 1) hambatan mekanik, yakni adanya gangguan dari luar seperti kebisingan dari kendaraan dan suara musik di kantor, 2) Hambatan semantik, yakni hambatan yang berasal dari adanya kesalahpahaman mengenai hak kedisiplinan dan juga masalah dengan istilah di *marketplace*, 3) Hambatan manusiawi, yakni hambatan yang berasal dari orang itu sendiri, seperti contoh yakni adanya faktor kelelahan karyawan yang mengakibatkan komunikasi tidak diterima dengan baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran berkomunikasi merupakan proses penyampaian pesan terhadap orang lain sehingga orang tersebut dapat merespon serta yakin ke komunikator. Relasi antar manusia dibangun melalui komunikasi, dengan kata lain komunikasi menjadi sarana yang ampuh untuk membangun sebuah relasi antara seseorang dengan orang lain.¹ Terdapat beberapa jenis komunikasi, salah satunya komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi atau interpersonal adalah sebuah proses komunikasi yang terjadi secara tatap muka dengan dua orang atau lebih, yang mana sebagai sarana berlangsungnya timbal balik pesan. Sebenarnya, komunikasi antarpribadi saling mempengaruhi semua pihak. Oleh orang atau kelompok orang lain dengan efek dan umpan balik langsung hidup.²

Sedangkan menurut Joseph David, ia mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai proses mengirim dan menerima pesan dengan beberapa efek atau umpan balik langsung antara dua atau beberapa orang.³ Kemudian dari komunikasi antarpribadi dapat membentuk suatu progresifitas intelektual, konstruksi budaya dan kultur sosial yang akan berpengaruh terhadap pola

¹ Agus M Hardjana, *Komunikasi Interpersonal & Interpersonal* (Yogyakarta: Kansius, 2003), 3.

² Alo Liliweri, *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi* (Bandung: PT. Aditya Bakti, 1994), 12.

³ Edi Harapan, Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), 4.

kehidupan suatu kelompok, begitupula di suatu kantor yang terdapat beberapa orang berkerja.

Dari hal itu, di perkantoran perlu menerapkan komunikasi antarpribadi, terutama pimpinan dan karyawannya. Oleh karenanya, hasil komunikasi yang efektif supaya dapat menciptakan relasi dan kesepahaman antar pimpinan dan karyawan. Sehingga visi dan misi perusahaan akan lebih mudah dicapai. Selain itu pula komunikasi antarpribadi juga dapat membentuk kondusifitas. Kondusifitas tersebut tercipta dari penerapan seperangkat aturan yang sudah diatur di suatu perkantoran, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Pada dasarnya aturan tersebut bermaksud memberikan ketertiban dalam menjalankan kerja dengan nyaman. Oleh sebab itu, pimpinan kantor harus dapat memberikan pengenalan dan pemahaman aturan tersebut kepada semua karyawan, karena pimpinan kantor mempunyai pengaruh besar dalam menertibkan dan pengontrolan karyawan-karyawannya agar mematuhi aturan.

Menertibkan dan pengontrolan karyawan merupakan sebuah kedisiplinan. Disiplin adalah suatu keadaan pikiran seorang individu, kelompok maupun masyarakat yang mencerminkan tingkah laku taat pada aturan atau peraturan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Kedisiplinan tentunya dapat terjalin dengan adanya peran komunikasi, terciptalah interaksi dari individual satu ke individual lainnya. Jenis komunikasi yang diperlukan untuk menertibkan individu salah satunya yakni komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi

merupakan komunikasi yang diimplementasikan oleh dua orang atau lebih secara terorganisir atau pada sebuah kelompok kerumunan.⁴

Komunikasi antarpribadi ini juga dapat terjadi di PT Naturindo Surya Niaga yang selanjutnya dalam pembahasan akan disebut PT NSN. PT NSN merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang kesehatan alami Indonesia atau kesehatan herbal. Dalam mengembangkan PT NSN memiliki beberapa kantor distributor (Kandis) yang salah satunya berada di Kabupaten Ponorogo.

Oleh sebab itu Peneliti memilih kantor PT NSN Kandis Ponorogo sebagai tempat penelitian, karena PT NSN Kandis Ponorogo termasuk 10 Kandis yang berprestasi dalam bidang penjualan se-Indonesia, terbukti mendapatkan piagam penghargaan *The Best Branch and The Most Productive Branch* di Bali tanggal 30 Januari 2022.⁵

Selain komunikasi antarpribadi, ketidakdisiplinan juga terjadi di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, ketidakdisiplinan karyawan beragam, yakni terlambat masuk kerja atau masuk kerja tidak sesuai dengan jam yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kemudian seragam kerja yang tidak sesuai dengan jadwal, tidak melaksanakan piket harian, tidak mengisi *briefing* harian, dan juga karyawan yang keluar kantor disaat jam kerja.⁶

⁴ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Grasindo, 2006), 32.

⁵ Nur Hayati, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 14 Juni 2022.

⁶ Observasi, Ponorogo, 14 Juni 2022 di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Eksistensi akan prestasi yang diraup PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo hingga saat ini, juga tidak terlepas dengan hubungan baik antara Pimpinan PT NSN Kandis dengan karyawan. Oleh karena itu, komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan kantor distributor kepada karyawannya juga mempengaruhi kecondusifan kantor termasuk kedisiplinan karyawan. Relasi komunikasi antarpribadi akan mempengaruhi keberhasilan, kenyamanan di lingkungan perkantoran. Hubungan komunikasi antara pimpinan distributor dan *customer service* mempunyai unsur keterbukaan yang dapat mengenal secara personal, mengungkapkan, mendukung, memberi pengertian, dan kepeduliannya terhadap teman kerjanya.⁷

Sehingga penulis akan mengambil tema skripsi yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk Kedisiplinan Studi di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.”

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini terbahas secara sistematis, maka diperlukan rumusan masalah. Berdasarkan dengan kronologi permasalahan pada latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagaimana berikut:

1. Bagaimana jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo?
2. Bagaimana hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo?

⁷Observasi, Ponorogo, 14 Juni 2022, di PT NSN Kandis Ponorogo.

C. Tujuan

Sesudah peneliti menentukan susunan rumusan masalah, maka yang menjadikan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk menganalisis hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi pengembangan suatu ilmu. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Akademis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa wawasan atau refrensi dalam penerapan teori-teori penelitian pada bidang yang serupa :

- a. Komunikasi antar pribadi yang diimplementasikan oleh organisasi atau sebuah kantor manapun.
- b. Bisa dijadikan sebagai refrensi atau rujukan penelitian selanjutnya yang berhubungan atau serupa dengan komunikasi antarpribadi.
- c. Menjadi kajian ilmu komunikasi antarpribadi dapat dikembangkan dalam refrensi penelitian selanjutnya di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta gambaran mengenai komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan kedepannya untuk meningkatkan kondusifitas kerja. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan implementasi dari komunikasi antar pribadi dalam pelaksanaan kedisiplinan karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

E. Telaah Pustaka

Terdapat beberapa penelitian yang serasi dan menjadi acuan dari penelitian yang akan diteliti oleh penulis, yakni sebagai berikut:

Skripsi Diani Kurnia Fitri dari mahasiswa prodi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan”.⁸ Peneliti ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi yang dilakukan tatap muka serta berlangsung dua arah atau timbal balik. Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan proses komunikasi antarpribadi yang terjadi antara Garda Depan dengan pelanggan dari PT Aseli Dagadu Djokdja dalam usaha mempertahankan kepuasan pelanggan. Sedangkan hasilnya mampu memberi penjelasan bahwa kepuasan pelanggan terhadap PT Aseli Dagadu Djokdja terpenuhi dengan mengunakan unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan

⁸ Diani Kurnia Fitri, “*Komunikasi Antarpribadi Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

kesetaraan. Skripsi Diani Kurnia Fitri memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti saat ini yakni sama-sama membahas komunikasi antar pribadi. Sedangkan perbedaannya pada objeknya, peneliti meneliti upaya komunikasi antarpribadi dalam membangun kedisiplinan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

Skripsi Riski Nuriandini yang mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro berjudul “Komunikasi antarpribadi dalam upaya mengatasi depresi kesepian tanpa pasangan”.⁹ Tujuan skripsi Riski antara lain mengetahui apa yang menjadi pemicu dan konsep seseorang yang depresi kesepian tanpa pasangan. Selain itu, mendeskripsikan komunikasi antarpribadi yang dilakukan seseorang yang tidak memiliki pasangan dalam upaya mengatasi depresi dalam diri. Sedangkan pendekatan yang digunakan ialah pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui *indepth interview* (sumber data dari wawancara mendalam) dengan menggunakan teks/tertulis. Objek penelitian ini adalah wanita yang berusia lebih dari 28 tahun yang berkerja di beberapa sektor dan tidak mempunyai pasangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemicu dari terjadinya depresi kesepian tanpa pasangan adalah tidak dimilikinya seseorang yang spesial untuk memberikan waktu dan perhatiannya secara khusus kepada para informan

⁹ Riski Nuriandini, “Komunikasi antarpribadi dalam upaya mengatasi depresi kesepian tanpa pasangan”, (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2016).

ketika mereka merasa jenuh dan bosan dengan rutinitas sehari-hari ataupun ketika sedang menghadapi masalah. Konsep diri informan yang kesepian tanpa pasangan menunjukkan konsep diri yang positif dimana keterbukaan diri yang mereka miliki dengan orang lain pun semakin tinggi juga adanya partner khusus yang mereka miliki untuk berbagai cerita mengenai berbagai hal. Umumnya mereka memiliki sahabat sebagai orang yang dipilih untuk menjadi partner dalam berbagi cerita karena adanya kedekatan dan kenyamanan yang mereka rasakan apabila dibandingkan dengan keluarga.

Kesamaan antara skripsi Riski Nuriandini dengan penulis sama-sama meneliti dengan menggunakan teori komunikasi antar pribadi. Sedangkan perbedaannya, peneliti ini lebih penanganan dalam upaya depresi kesepian tanpa pasangan, sedangkan penulis membahas penulis membahas pembentukan kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo dengan peranan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan.

Skripsi Nova Widian Ainul Mutaqim mahasiswa jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Ponorogo yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi Ustadz dan Santri dalam Pembentukan Kemandirian Santri (Studi pada panti asuhan AR Fakhruddin Muhammadiyah Ponorogo)”.¹⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi yang digunakan oleh ustadz terhadap santri dalam pembentukan kemandirian santri. Serta apa saja

¹⁰ Nova Widian Ainul Mutaqim, “*Komunikasi Antarpribadi Ustadz Dan Santri Dalam Pembentukan Kemandirian santri (Studi pada panti asuhan Ar Fakhruddin Muhammadiyah Ponorogo)*”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020).

faktor pendukung serta penghambat dari komunikasi antarpribadi yang dibangun oleh ustadz terhadap santri dalam pembentukan kemandirian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh ustadz terhadap santri dalam pembentukan kemandirian santri adalah menggunakan identifikasi perspektif humanistik. Dalam perspektif humanistik berpandangan bahwa manusia bertanggung jawab atas apa yang diperbuat dalam kehidupannya serta mempunyai kebebasan dalam mengubah sikap dan perilaku mereka. Dalam perspektif humanistic terdapat lima aspek yang menjadi pertimbangan yakni keterbukaan (*Openness*), empati (*Empathy*), sikap mendukung (*Supportiveness*), sikap positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*Equality*). Peneliti juga menemukan hasil mengenai faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi antarpribadi dalam membentuk kemandirian santri yakni keinginan kuat dalam diri santri, keaktifan santri, komunikator, keterbukaan santri. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi antarpribadi dalam membentuk kemandirian santri yakni perilaku santri, pola asuh orang tua yang menyebabkan santri menjadi manja, serta perkembangan teknologi dan sosial media.

Kesamaan antara skripsi Nova Widian Ainul Mutaqim dengan penulis, sama-sama meneliti dengan menggunakan teori komunikasi antar pribadi. Sedangkan perbedaannya, peneliti ini lebih penanganan dalam upaya pembentukan kemandirian santri di panti AR Fakhrudin, sedangkan penulis membahas pembentukan kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

Nurul Fauziah Mahasiswa (2015), skripsi yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi dalam Membentuk Karakter Anak pada Kelas *Pre School* Di Harapan Ibu”. Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan penerapan komunikasi interpersonal di kelas prasekolah dalam proses belajar mengajar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapakan komunikasi kelompok pada proses belajar mengajar di Harapan Ibu kelas *pre school* (Taman Kanak-kanak kelas A Mina) dan Kelompok Bermain. Kemudian untuk mengetahui bentuk komunikasi kelompok pada kelas *pre scholl* (Taman Kanak-kanak kelas A Mina dan kelompok bermain di Harapan Ibu.¹¹

Hasil penelitian Nurul Fauziah ini ditemukan bahwa dalam penerapan komunikasi kelompok yang digunakan guru dalam proses pembelajaran yakni instruksi komunikasi verbal dan komunikasi non verbal, selain itu guru juga sudah mengembangkan penyampaian pengajaran dengan baik. Kemudian dalam bentuk komunikasi kelompok menggunakan kelompok preskriptif (memberi petunjuk).

Persamaan penelitian Nurul Fauziah dengan penelitian yang akan peneliti tulis yakni sama-sama membahas tentang komunikasi dalam suatu kelompok, meneliti jenis komunikasi yang digunakan dalam sebuah kelompok. Lalu

¹¹ Nurul Fauizah, “*Komunikasi Kelompok dalam Membentuk Karakter Anak pada Kelas Pre School di Harapan Ibu*,” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2010), i.

perbedaannya yakni subjek yang akan di teliti oleh peneliti, penelitian Nurul Fauziah terdapat beberapa instrumen yakni dalam kelompok TK A Mina dan kelompok belajar, sedangkan peneliti PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

Laksmiita Nawang Kinanti (2017) Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, skripsi yang berjudul “Pengalaman Komunikasi Antar Pribadi dalam membangun *Romantic Relationship* pada Pasangan Suami Istri dengan Status Mahasiswa.” Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan pemahaman terkait pengalaman komunikasi antar pribadi untuk membangun *romantic relationship* pada pasangan suami istri status mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif. Penelitiannya menggunakan pendekatan fenomenologis.¹²

Hasil penelitian ini adalah objek dalam penelitian mengalami adanya proses dalam tahapan teori penetrasi sosial dengan waktu yang bervariasi. Subjek penelitian mengalami penyesuaian yang melibatkan komitmen, hasrat dan keintiman dengan berkomunikasi verbal maupun non verbal dalam kehidupan sehari-hari.

Persamaan skripsi Laksmiita Nawang Kinanti dengan penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yakni sama-sama meneliti terkait komunikasi antar pribadi, sedangkan perbedaannya yakni pada subjek yang diteliti adalah keluarga yang

¹² Laksmiita Nawang Kinanti, “Pengalaman Komunikasi Antar Pribadi dalam Membangun *Romantic Relationship* pada Pasangan Suami Istri dengan Status Mahasiswa,” (Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2017), 2.

terdiri dari suami istri yang masih berstatus mahasiswa dan usia perkawinannya yakni 1-5 tahun, sedangkan peneliti di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo..

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah lapangan penelitian (*field research*) yakni penelitian yang diterapkan dalam masyarakat di lapangan dengan data yang diperoleh juga di lapangan. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif, maka digunakan sebagai pencarian data-data yang mendalam yang mana pada suatu data terdapat makna yakni data yang sebenarnya dan data adalah suatu nilai dibalik data yang nampak.¹³

Dalam penerapannya, pendekatan kualitatif menggunakan pengumpulan data dan analisis sebagai metodenya dan bersifat nonkuantitatif, yakni menggunakan instrumen wawancara yang mendalam dan melakukan pengamatan.¹⁴ Metode yang dipakai dalam melaksanakan penelitian ini merupakan analisis deskriptif yang terfokus pada penelitian non-hipotesis, sehingga langkah penelitian tidak merumuskan hipotesis.¹⁵ Oleh sebab itu penelitian yang akan dilakukan akan mendiskripsikan dengan data-data yang diperoleh di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

9. ¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017),

¹⁴ Antonius Birowo, *Metode Penelitian Komunikasi* (Yogyakarta: Gintanyali, 2004), 6.

¹⁵ Suharismi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1989), 194.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo yang berlokasi di Jalan Sekar Pudak No. 55 Kelurahan Tonatan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Objek pada penelitian ini merupakan komunikasi antarpribadi.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data merupakan segala fakta mentah yang didapatkan melalui hasil pengamatan dan wawancara di lapangan dalam bentuk angka, huruf, grafik maupun gambar dan sebagainya yang selanjutnya diolah lebih lanjut sehingga menghasilkan data tertentu.

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari informan berupa hasil wawancara. Dalam hal ini, data penelitian yang akan diperoleh adalah:

- a) Jenis komunikasi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
- b) Faktor penghambat komunikasi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen dan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Data sekunder ini akan digunakan untuk menjelaskan profil PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

b. Sumber Data

Menurut Lofland, sumber data ialah sebuah kata-kata serta tindakan, sedangkan dokumen dan sumber data tertulis lainnya merupakan data tambahan.¹⁶ Berdasar sumber data dapat diklasifikasikan seperti di bawah ini:

1) Data Primer

Sumber data primer yakni sumber data yang diperoleh dengan langsung kepada pengumpul data.¹⁷ Data primer adalah data yang utama, berwujud tindakan-tindakan dan kata-kata ungkapan dari informan dengan objek yang akan diteliti. Data primer yakni berupa hasil wawancara dari informan yaitu:

- a) Pimpinan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
- b) Karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung memberikan data kepada peneliti atau disebut pengumpul data, misalnya dengan melewati orang lain atau melalui dokumen.¹⁸ Data yang didapatkan dari dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo mengenai perihal di bawah ini, yakni:

¹⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 157.

¹⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2006), 253.

¹⁸ Ibid.

- a) Sejarah PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
- b) Visi dan Misi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
- c) Lokasi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.
- d) Aturan atau tata tertib PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Dan lain sebagainya yang dapat mendukung sumber data primer.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan mengadakan penulisan yang teliti dengan pencatatan yang sistematis.¹⁹ Observasi peneliti yakni melaksanakan peninjauan dan penelitian di lapangan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Sehingga peneliti dapat melihat dan terlibat secara langsung dalam proses komunikasi antarpribadi antara pimpinan dan karyawan serta proses kedisiplinan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan berita atau informasi.²⁰ Pada aspek penyajiannya peneliti akan memakai teknik wawancara secara langsung dengan objek penelitian secara mendalam dan

¹⁹ Imam Gunawan, *Metodologi Penulisan Kualitatif Teori dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 143.

²⁰ Irawan Soeharto, *Metode Penulisan Sosial* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 67-68.

kritis yakni dengan pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

c. Dokumentasi

Dokumen adalah sebuah catatan peristiwa yang dahulu. Dokumen berbentuk tulisan atau gambar.²¹ Dalam merancang penyusunan penelitian ini, peneliti mempelajari sumber-sumber lain pada buku-buku, literature jurnal atau dokumentasi terkait PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo yang sesuai dengan apa yang sesuai dengan penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan data dan mengklasifikasi atau mengruutkan dengan pola dan pengumpulan data. Burhan Bungin menyatakan dalam analisis data dapat diberi arti serta makna yang berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian.²² Teknik analisis data digunakan pada penelitian ini, dengan menggunakan analisis interaktif yang dicetuskan Mile dan Hubermen. Pada analisis data kualitatif aktifitas yang dilakukan yakni secara interaktif serta berlangsung *continue* hingga tuntas dan data yang didapatkan sudah jenuh. Aktifitas ada analisis data ini terdapat beberapa bagian, yakni *data reduction, data display, and conclusion drawing/verivication*.

²¹ Sugiono, *Metode Penulisan Tindakan Komprehensif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 273.

²² Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Grapindo Persada, 2003),

a. *Data Reduction / reduksi data*

Mereduksi data adalah memilah data dan merangkum memilih hal yang pokok, fokus pada hal penting kemudian cari pola temanya. Dalam penelitian ini, reduksi menjadi fokus terpenting sesuai dengan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

b. *Data Display*

Data display adalah proses mencari data dan dicatat dalam bentuk deskriptif, table atau bagan, dan gambar.²³ Hal tersebut dilaksanakan agar mempermudah apa yang sedang terjadi, sehingga dapat merencanakan proses penelitian komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

c. *Data Conclusion*

Langkah berikutnya yakni kesimpulan daya yang sudah terverifikasi.²⁴ Kesimpulan merupakan proses terakhir, dengan menarik kesimpulan dan memverifikasi data komunikasi antara pimpinan dan karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

6. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti

²³ Ibid., 244

²⁴ Ibid., 259.

memperluas pengamatan, meningkatkan kesinambungan penelitian, triangulasi, diskusi dengan rekan peneliti, analisis kasus negatif, dan peninjauan penelitian.²⁵

Namun dalam penelitian ini hanya beberapa metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas data penelitian yaitu metode triangulasi. Triangulasi dalam uji reliabilitas ini diartikan sebagai melihat data dari sumber yang berbeda, menggunakan metode yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda.²⁶ Jadi ada triangulasi sumber, triangulasi metode pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi merupakan penguraian kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data dari sumber lain, dengan begitu penulis membandingkan dengan triangulasi pada hasil penelitian yakni pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

G. Sistematika Pembahasan

Sistem penulisan penelitian skripsi ini mengacu pada sistem yang diterapkan pada penulisan skripsi di IAIN Ponorogo. Semua bab saling berhubungan dan mendukung satu sama lain, gambaran pembahasan masing-masing bab seperti:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini akan dipaparkan mengenai latar belakang masalah yang di dalamnya menguraikan tentang komunikasi yang

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, 344.

²⁶ Cholid Narbuko, *Metodologi Penulisan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 173-177.

diterapkan oleh pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo kepada karyawannya. Hal ini juga mempengaruhi kecondusifan kantor termasuk kedisiplinan karyawan. Relasi komunikasi antarpribadi akan mempengaruhi keberhasilan, kenyamanan di lingkungan perkantoran PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Dari latar belakang di atas maka muncul permasalahan yang dituangkan dalam rumusan masalah yaitu: Bagaimana jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo? Bagaimana hambatan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo?.

Kemudian pada bab ini juga menjelaskan tujuan penelitian yakni Untuk menjelaskan jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Untuk menganalisis hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Kemudian memaparkan manfaat penelitian, telaah pustaka terdahulu untuk membuktikan penelitian ini belum pernah digunakan atau diplagiasi, kemudian memaparkan metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif lapangan, keadiraah peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data yang digunakan.

Selanjutnya teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yakni analisis interaktif.

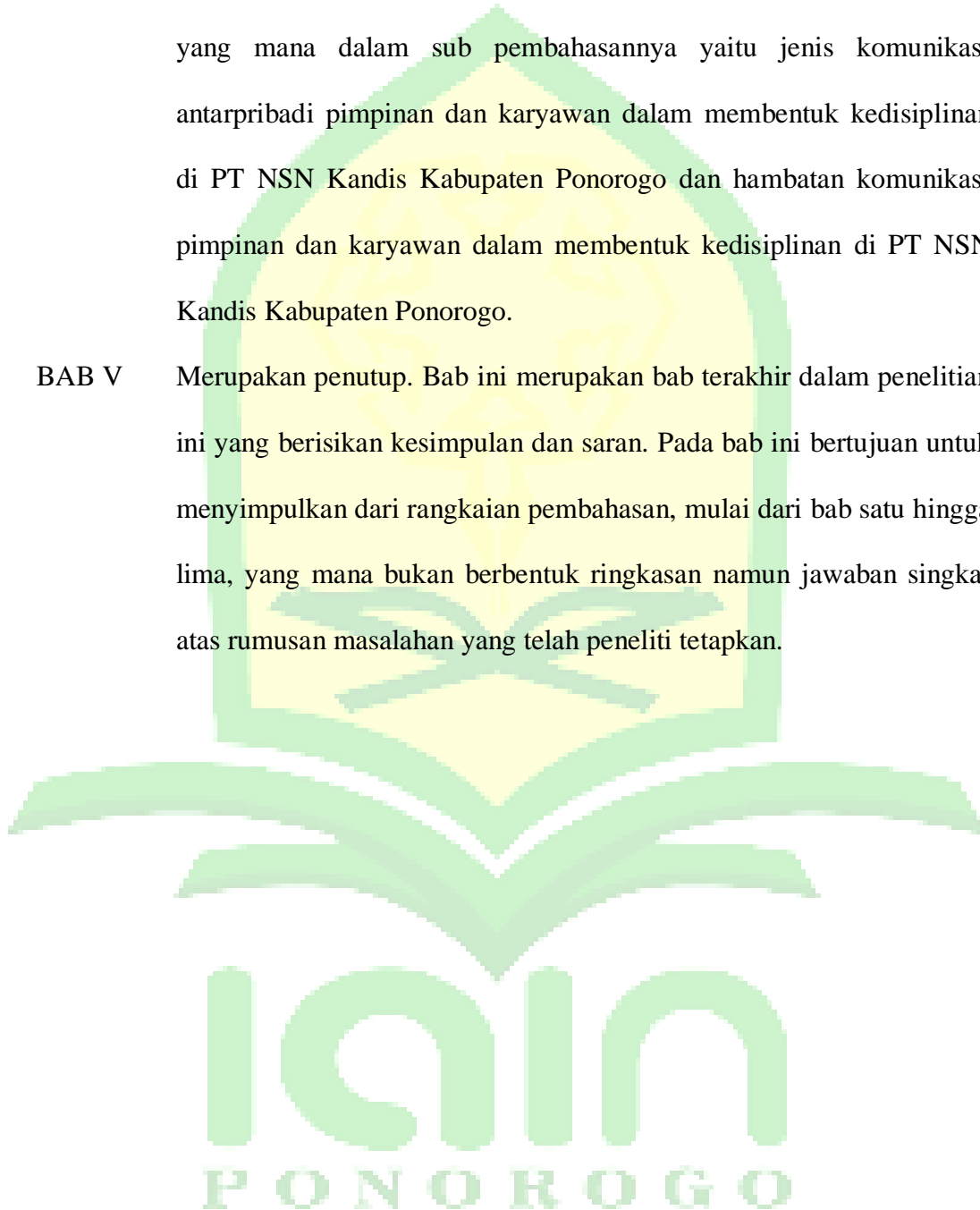
BAB II Landasan teori. Berisikan komunikasi antarpribadi, dan teori kedisiplinan. Teori yang komunikasi antarpribadi yakni definisi komunikasi dan komunikasi antarpribadi, kemudian tujuan dari komunikasi antarpribadi, jenis-jenis komunikasi antarpribadi, komponen-komponen komunikasi antarpribadi, dan hambatan komunikasi antar pribadi. Selanjutnya teori kedisiplinan yang digunakan yakni: definisi teori kedisiplinan, unsur-unsur kedisiplinan, faktor-faktor yang memengaruhi kedisiplinan, dan tujuan kedisiplinan.

BAB III Gambaran dari data yang diperoleh. Bab ini mendeskripsikan mengenai profil, sejarah, visi misi, dan gambaran umum dari PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, kemudian memaparkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi tentang komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo dan juga memaparkan data tentang hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo?

BAB IV Analisis dari data yang berisi relasi komunikasi antarpribadi pimpinan terhadap karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Bab ini merupakan inti dari penelitian yang mana peneliti akan menganalisis

data-data baik dari data primer maupun dari data sekunder untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan pada rumusan masalah, yang mana dalam sub pembahasannya yaitu jenis komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo dan hambatan komunikasi pimpinan dan karyawan dalam membentuk kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

BAB V Merupakan penutup. Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan kesimpulan dan saran. Pada bab ini bertujuan untuk menyimpulkan dari rangkaian pembahasan, mulai dari bab satu hingga lima, yang mana bukan berbentuk ringkasan namun jawaban singkat atas rumusan masalah yang telah peneliti tetapkan.



BAB II

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DAN TEORI KEDISIPLINAN

A. Komunikasi Antarpribadi

1. Definisi Komunikasi Antarpribadi

Peran komunikasi sangat penting dalam membentuk relasi sosial. Dapat diketahui bahwa manusia sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan dasar asosiasi, yaitu membangun hubungan dengan orang lain, sudah semestinya manusia membutuhkan sarana komunikasi untuk memenuhi kebutuhan berafiliasi dengan kelompok lainnya. Oleh sebab dari itu, untuk memenuhi kebutuhannya manusia harus mampu melakukan komunikasi yang baik dan benar. Dari sini terciptalah interaksi dari manusia individual ke individual lainnya.

Menurut Harold D. Lasswell bahwa komunikasi yang baik adalah dengan membalas Pertanyaan "Siapa yang menyampaikan, apa yang dimediasi?" Saluran mana, siapa, dan apa pengaruhnya?".¹ Sehingga komunikasi yang berlangsung pastilah mengandung sebuah pesan dari komunikator yang ingin dijelaskan kepada komunikan sehingga terdapat suatu pemahaman. Salah satunya bentuk komunikasi yang sering diterapkan adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi atau juga dapat disebut

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 18.

sebagai teori interpersonal merupakan komunikasi yang diterapkan oleh dua orang atau lebih yang berlangsung secara terorganisasi atau pada kerumunan.²

Selain itu aktivitas komunikasi antarpribadi juga terjadi pada ruang lingkup kehidupan sehari-hari. Semisalnya di lingkungan keluarga saja, dalam membentuk relasi keluarga yang harmonis, setiap anggota juga harus menerapkan komunikasi antarpribadi dengan baik dan benar. Apalagi interaksi antara anak dan orang tua, keduanya yang setiap saat mengaplikasikan komunikasi antarpribadi.

Semisal jika anak yang ingin suatu mainan pasti anak akan berkomunikasi kepada orang tua, yang kemudia dari sini orang tua akan bertindak antara akan membelikan atau tidak. Dari contoh tersebut relasi keluarga juga dipengaruhi dari komunikasi yang sebagai alat atau media menjembatani hubungan antar keduanya. Relasi keluarga antara anak dan orang tua dapat menimbulkan timbal balik atau komunikasi dua arah.³ Hal demikianlah yang membuat komunikasi punya peran besar dalam menghubungkan manusia secara sempit dan luas.⁴

Komunikasi mampu menentukan untuk membuahkan hasil dari hasrat yang ingin dikabulkan. Artinya komunikasi yang bisa dipahami dan dimaknai dapat memberi nilai yang berarti untuk kebutuhan seseorang. Jika dengan

² Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2006), 32.

³ Riska Dwi, Dkk, *Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah*, *Acta Duarna* Vol VI 2 (2017), 2.

⁴ A Andhita Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 8.

demikian komunikasi bisa sebagai penyampaian maksud, hasrat maupun pesan kepada orang lain.

Kata "komunikasi" adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris "komunikasi" yang dikembangkan di Amerika Serikat, dan "komunikasi" juga berasal dari journalism, yang merupakan unsur surat kabar.⁵ Pada dasarnya komunikasi juga dapat dipahami dengan kata "sama" yaitu sama makna, seperti halnya istilah komunikasi tersebut bersumber pada kata Communis yang artinya "sama". Oleh sebab itu, seseorang yang berkomunikasi untuk membangun satu kesamaan makna dan tujuan. Kesamaan tujuan tersebut akan memunculkan sebuah tindakan atau perbuatan yang disebut umpan balik.⁶

Karena sisi lain komunikasi antarpribadi itu ialah suatu proses terjadinya interaksi yang bertujuan mempengaruhi. Dimana dalam komunikasi tersebut mengandung suatu makna yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku. Dari sikap dan perilaku tersebut maka akan terjadi suatu umpan balik dari pesan yang disampaikan. Sedangkan komunikasi yang efektif itu ialah komunikasi yang dapat menghasilkan perubahan sikap yang sesuai dengan harapan pada orang yang terlibat dalam interaksi komunikasi.

⁵ Roudhonah, *Ilmu Komunikasi* (Jakarta: UIN Jakarta dan UIN Press, 2007), 9.

⁶ Dr. Sifia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi (Teori dan Praktik)*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media), 2017), 12.

2. Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Dalam pengaplikasian komunikasi antarpribadi terdapat beberapa tujuan, yaitu:⁷

a. Mengetahui Diri Sendiri dan Orang Lain

Ini berarti bahwa dengan berbicara kepada orang lain tentang seseorang, maka seseorang tersebut akan mendapatkan perspektif baru dan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang sikap dan perilaku dirinya. Komunikasi antarpribadi juga memungkinkan seseorang mempelajari bagaimana dan sejauh mana pribadinya harus membuka diri kepada orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi, Anda juga dapat mengetahui nilai, sikap, dan perilaku orang lain.

b. Mengetahui Dunia Luar

Ini berarti bahwa seseorang dapat lebih memahami lingkungannya melalui komunikasi antarpribadi. Kebanyakan informasi yang diketahui seseorang berasal dari komunikasi antarpribadi. Meskipun sejumlah besar informasi yang datang kepadanya itu dari media massa, namun dapat dibahas dan didiskusikan atau dieksplorasi melalui interaksi antar individu ke individu lainnya.⁸

⁷ Suranto, *Komunikasi Interpersonal* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 15.

⁸ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 166.

c. Menciptakan dan Memelihara Hubungan menjadi Bermakna

Sebagai makhluk sosial, seseorang selalu ingin membangun dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

d. Mengubah Sikap dan Perilaku

Dalam komunikasi antar pribadi sering kita berupaya mengubah sikap dan perilaku orang lain. Kita ingin seseorang memilih suatu cara tertentu, mencoba makanan baru, mendengarkan musik tertentu, menonton televisi, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah

e. Bermain dan Mencari Hiburan

Kadang hal bermain dan mendapat hiburan ini dianggap tidak penting, tetapi sebenarnya komunikasi yang demikian perlu dilakukan karena dapat memberi suasana baru yang terlepas dari keseriusan dan ketegangan.

f. Memberikan Bantuan (Konseling)

Biasanya psikiater menggunakan komunikasi antar pribadi untuk membimbing klien dalam menemukan solusi dari sebuah permasalahan pekerjaan profesional mereka. Selain itu juga terdapat penerapan komunikasi antar pribadi dalam kehidupan sehari-hari yakni sebagai bantuan (nasihat) kepada orang yang membutuhkan. Setiap orang seringkali bertindak sebagai penasihat atau penasehat dalam interaksi manusia sehari-hari tanpa disadari. Misalnya, seorang remaja

menceritakan kepada sahabatnya tentang masalah yang dia hadapi dari perpisahan. Tujuan mendongeng adalah untuk mendapatkan bantuan pemikiran untuk menemukan solusi yang baik.

3. Jenis-jenis Komunikasi Antarpribadi

Menurut sifat komunikasi antarpribadi diklasifikasikan menjadi dua jenis yakni:

a. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yaitu seseorang yang berperan sebagai sebagai komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan sebagai penerima pesan. Sehingga komunikasi antara dua orang tersebut terjadi secara intens. Komunikator memusatkan perhatiannya hanya kepada komunikan.⁹ Komunikator utama merupakan pembawa pesan yang mana dia berkomunikasi dengan memiliki tujuan, komunikasi diadik berlangsung disebabkan adanya tujuan yang sama atau harapan yang ingin dicapai.¹⁰ Ciri-ciri komunikasi diadik ialah ada pihak komunikasi mengirim pesan secara spontan dalam jarak yang dekat.¹¹

Selain itu dalam komunikasi diadik, posisi seseorang dalam suatu waktu dapat menjadi komunikator atau juga menjadi komunikan, begitu

⁹ Yentty Oktariana dan Yudi Abdullah, *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2007), 55.

¹⁰ Ester Krisnawati, Yovita Priska Hanasih, Proses Komunikasi Diadik antara Guru dengan Siswa Tunagrahita Ringan Studi Kasus di SMP Negeri 10 Pekalongan, dalam *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 2 (Desember, 2016), 100.

¹¹ Prof Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 81.

juga sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator dan berputar silih berganti selama proses komunikasi berlangsung.

Menurut Pace, komunikasi diadik dilakukan dengan 3 bentuk yaitu percakapan, wawancara, dan dialog.

- 1) Percakapan dilakukan dengan suasana yang informal serta bersahabat.
- 2) Wawancara sifatnya serius yaitu pihak yang mendominasi akan di posisi bertanya sedangkan lainnya dalam posisi menjawab.
- 3) Dialog dilakukan dalam suasana yang lebih intim, lebih personal juga lebih mendalam.¹²

Keberhasilan dari komunikasi diadik yakni dalam prosesnya komunikator berusaha menyamakan *field of experience* dan *frame of reference* dari komunikan, dengan begitu kedua pihak harus memiliki empati.

b. Komunikasi Triadik

Komunikasi triadik termasuk komunikasi antar pribadi yang terdapat tiga orang pelaku. Satu orang berperan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan, sedangkan dua orang sebagai komunikan. Komunikasi terjadi secara interaktif yang tiga orang pelaku tersebut memberikan umpan balik.¹³

¹² Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 36-37.

¹³ Yentty Oktariana dan Yudi Abdullah, *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*, 55.

Contoh komunikasi triadik, jika A menjadi komunikator maka di A menyampaikan komunikasi kepada B, kemudian jika B menjawab atau menanggapi, beralih kepada komunikasi C dilakukan dengan dialogis.¹⁴

Apabila dibandingkan antara komunikasi triadik dengan diadik, maka komunikasi triadik adalah yang lebih efektif, dikarenakan komunikator memusatkan perhatiannya kepada komunikasi, menjadikan ia menguasai *frame of reference* komunikasi seluruhnya, selain itu, juga adanya umpan balik yang berlangsung di kedua faktor yang berpengaruh terhadap efektif tidaknya sebuah proses komunikasi.

Demikian jika membandingkan bentuk komunikasi dengan lainnya, misalkan komunikasi kelompok dan komunikasi massa, komunikasi triadik adalah komunikasi antarpribadi yang efektif dalam kegiatan mengubah, opini, perilaku komunikasi dan sikap.¹⁵

4. Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi

Berdasarkan penjelasan tentang komunikasi yang dijelaskan diatas, sudah jelas bahwa komunikasi dapat berjalan efektif, baik, dan benar jika memenuhi komponen atau unsur komunikasi meliputi:

a. Sumber/Komunikator

Dalam penerapan komunikasi akan melibatkan sumber informasi atau pengirim pesan. Seseorang yang disebut sebagai komunikator ini

¹⁴ Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 36-37.

¹⁵ Sri Marlina, "Keistimewaan dalam Komunikasi Antarpersonal," dalam Sulesana, 2 (2011),

sebagai penyampai pesan. Istilah lain dari komunikator adalah *sender*. Pengirim pesan tersebut baik berupa perorangan atau atas nama lembaga yang melakukan penyampaian pesan kepada komunikan.

b. Pesan

Pesan merupakan materi yang akan disampaikan oleh komunikator ke komunikan baik berupa lisan, tulisan, dan symbol-simbol. Pada dasarnya materi tersebut mengandung suatu bahasa yang dipahami oleh komunikan. Selain itu pesan yang disampaikan harus sesuai dengan luas lingkup daya tangkap lawan bicara.

c. Media

Media adalah alat untuk menyambungkan pesan dari sumber kepada penerima pesan. Media juga sebagai kanal atau menjadi jembatan dalam penyampaian pesan yang ditujukan oleh komunikator kepada komunikan baik perorangan, kelompok maupun massa. Media tersebut dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian, yakni:

- a) Media umum adalah media yang digunakan oleh semua bentuk komunikasi seperti *smartphone*, *faximile*, *overhead proyector (OHP)*, *in focus* dan sebagainya.
- b) Media masa adalah media yang digunakan untuk kepentingan massal seperti televisi, radio, surat kabar, media *online* (internet).¹⁶

¹⁶ Ibid., 18.

d. Komunikasikan/penerima pesan

Jika komunikator adalah sumber pesan, maka komunikan adalah orang yang sedang menerima pesan. Komunikan dapat berupa perorangan ataupun kelompok. Pihak penerima pesan juga dapat disebut *decoder*, *receiver*. Seorang komunikan bertugas sebagai *decoding* yang mempunyai arti dapat menafsirkan dan memahami pesan sehingga menimbulkan reaksi yang sesuai dengan harapan pesan yang disampaikan komunikator.¹⁷

e. Efek/Pengaruh

Efek ialah hasil dari proses penerimaan pesan yang dilakukan komunikator baik menggunakan bahasa verbal maupun non verbal. Sehingga dari pesan tersebut menimbulkan sebuah makna yang akan memberi perubahan pada pengetahuan, sikap dan tindakan pelaku seseorang, kelompok ataupun massa. Efek ini bisa juga dapat disebut sebagai pengaruh. Sebab dengan pengaruh tersebut dapat mengetahui berhasil atau tidaknya komunikasi yang diinginkan.¹⁸

f. Umpan balik/Feedback

Umpan balik merupakan suatu reaksi yang dihasilkan dari proses penerimaan atau penolakan pesan dari komunikator dan komunikan. Umpan balik ini biasanya bersifat efek positif maupun negative,

¹⁷ Ibid., 19.

¹⁸ Ibid., 22.

tergantung pada bagaimana komunikasi mengartikan pesan yang diterimanya.¹⁹

5. Hambatan Komunikasi Antarpribadi

Hambatan komunikasi adalah suatu yang bisa mengganggu terciptanya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi akan mempersulit penyampaian pesan dengan jelas, menyusahakan pemahaman kepada penerima pesan, juga menyusahakan penerimaan umpan balik yang tepat.²⁰ Terdapat tiga aspek komunikasi antarpribadi yakni:

- a. Hambatan mekanik yaitu adanya timbul akibat adanya gangguan saluran komunikasi, gangguan saluran magnetic radio oleh getaran sehingga pesan kurang tersampaikan secara jelas.
- b. Hambatan semantik, yaitu hambatan yang sering terjadi pada tahapan proses komunikasi, kisaran pada masalah apa yang dikomunikasikan dan disampaikan pada tahap komunikasi, suatu pesan akan berarti jika seseorang dalam konteks yang berbeda, biasanya terjadi karena komunikator salah persepsi
- c. Hambatan manusiasi, segala masalah yang paling semua yakni dalam seluruh proses komunikasi berasal dari diri manusia. Hal ini terjadi

¹⁹ Ibid., 23.

²⁰ Iman taufik Setiadi, Roita Destiwati, Hambatan Komunikasi Antarpribadi Orang Tua dan Anak Selama Pandemi COVID-19, Jurnal e-proceeding of Management, Vol. 8, No. 5 (Oktober, 2021), 6799.

kaarena faktor emosi dan prasangka pribadi, ketidakmampuan atau kemampuan alat panca indra.

B. Kedisiplinan

1. Definisi Kedisiplinan

Orang sukses adalah mereka yang bisa mengkoordinasikan dan mengendalikan diri. Ini termasuk instruksi hidup dan penyesuaian gaya kerja. Oleh karena itu, ada hubungan erat antara orang sukses dan individu yang disiplin.

Kata disiplin (istilah) berasal dari bahasa latin *dicipulus* yang berarti pengajaran, pedagogi dan pelatihan. Disiplin adalah suatu keadaan pikiran yang tercermin dalam tingkah laku atau tingkah laku seorang individu, kelompok, atau masyarakat yang berupa ketaatan pada aturan atau peraturan yang ditetapkan untuk tujuan tertentu. Selain itu pula disiplin memberi kontribusi dalam pemberdayaan moral seseorang melalui instruksi dan praktik. Ini juga berarti praktik dan pengendalian hukuman atau remediasi yang memperkuat kepatuhan. Arti lain dari kata yang sama adalah orang yang mengikuti pemimpinnya.²¹

Menurut M. Situmorang dan Jusuf Juhir bahwa disiplin merupakan suatu ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan, menghormati sistem yang mengharuskan orang untuk mematuhi keputusan, perintah, atau peraturan

²¹ Dolet Unaradjan, *Manajemen Disiplin*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003), 8.

yang berlaku.²² Oleh karena itu disiplin sangat perlu dalam kehidupan, karena disiplin bertujuan untuk menjaga dari perilaku yang menyimpang, sehingga disiplin dapat dipahami suatu tindakan yang menunjukkan perilaku tertib dan patuh dari ketentuan dan peraturan.²³

2. Unsur-unsur Kedisiplinan

Disiplin diharapkan dapat membentuk kepribadian seseorang yang sesuai dengan peraturan. Menurut Elizabeth B. Harlock, disiplin memiliki empat unsur utama yang harus digunakan. Dengan kata lain, peraturan sebagai landasan perilaku, hukuman sebagai sanksi pelanggaran dari sebuah peraturan, sedangkan penghargaan sebagai apresiasi untuk perilaku yang taat dan konsistensi pada peraturan yang telah ditetapkan.

a. Peraturan

Kedisiplinan dapat dilihat dari parameter seseorang dalam menaati sebuah aturan. Aturan adalah pola perilaku yang mapan. Polanya bisa diatur oleh orang tua, guru, atasan, atau bersama-sama dengan teman bermain. Tujuannya adalah untuk memberi sebuah arahan dan pedoman yang disepakati tentang bagaimana berperilaku dalam situasi tertentu.²⁴

²² Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994), 153.

²³ Mohamad Mustari, *Nilai Karakter Refleksi untuk Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 35-36.

²⁴ Hurlock, Elizabeth.B, *Perkembangan Anak*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 58.

b. Hukuman

Hukuman berasal dari bahasa latin (kata kerja) “*punire*” dan berarti menjatuhkan hukuman pada seorang karena kesalahan, perlawanan atau pelanggaran dari aturan yang sudah dibuat. Hal tersebut sebagai ganjaran atau pembalasan seseorang tersebut.²⁵

c. Penghargaan

Penghargaan merupakan bentuk apresiasi dan evaluasi terhadap sesuatu terhadap seseorang yang sudah menerapkan aturan yang sudah dibuat. Aspirasi muncul dari mengamati, menghayati, memahami, mereaksi, menilai, berbuat, atau berbuat seseorang. Hal ini akan menjadi salah satu alat untuk memotivasi seseorang supaya terus menaati aturan, agar seseorang dapat merasa bahagia dan merasa dihargai dari tindakan dan pekerjaan mereka.²⁶

d. Konsisten

Konsistensi adalah tingkat keseragaman atau stabilitas yang mempunyai nilai mendidik, memotivasi, memperbaiki penghargaan terhadap peraturan dan orang yang berkuasa.

²⁵ Ibid., 86.

²⁶ Ngalim Purwanto, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1993), 231.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan

Pada dasarnya seseorang mampu untuk menerapkan disiplin jika sudah ada pembiasaan terhadap aturan yang telah ada, namun kedisiplinan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang dipengaruhi dari dalam diri seseorang.

1) Pembawaan

Salah satu faktor yang menyebabkan orang bersikap disiplin adalah pembawaan dari lahir karena keturunan.

2) Faktor minat

Minat sangat berpengaruh untuk meningkatkan keinginan yang ada dalam diri seseorang. Jika minat seseorang dalam berdisiplin sangat kuat maka dengan sendirinya dia akan berperilaku disiplin tanpa menunggu dorongan dari luar.

3) Pola Pikir

Pola pikir telah ada terlebih dahulu sebelum tertuang dalam perbuatan sangat berpengaruh dalam melakukan suatu kehendak atau keinginan.

4) Kesadaran

Kesadaran adalah hati yang telah terbuka atas pikiran yang telah terbuka tentang apa yang telah dikerjakan. Disiplin akan lebih

mudah ditegakkan apabila timbul dari kesadaran setiap individu, untuk selalu mau bertindak taat, patuh, tertib, teratur, bukan karena ada tekanan atau paksaan dari luar.

b. Faktor eksternal

1) Nasehat

Di dalam setiap jiwa seseorang terdapat pembawaan untuk terpengaruh oleh kata-kata yang telah didengar. Oleh karena nasihat yang baik yang telah diberikan akan membuka kesadaran setiap individu.

2) Contoh/teladan

Teladan merupakan contoh perbuatan dan tindakan sehari-hari dari seseorang yang berpengaruh, jadi selama teladan yang telah diberikan positif maka kedisiplinan yang diajarkan akan ditiru dan dilaksanakan dengan baik.

3) Faktor lingkungan

Lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap disiplin pada diri seseorang. Sikap yang disiplin biasanya tumbuh di lingkungan yang nyaman dan mendukung. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa tumbuhnya sikap disiplin pada seseorang tidak terjadi secara instan. Ada yang namanya adaptasi terhadap lingkungan tersebut.

4. Tujuan Disiplin

Menurut Helmi dalam Barnawi dan Arifin, kedisiplinan sebagai perilaku dan sikap yang berniat untuk mematuhi seluruh peraturan organisasi yang berdasar atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi. Kemudian menurut Hasibun, kedisiplinan merupakan bentuk kesediaan dan kesadaran seorang untuk menaati segala peraturan perusahaan serta norma sosial yang ada.

Tujuan Disiplin menurut Siswanto, ia membagi tujuan disiplin menjadi dua bentuk yakni:²⁷

- a) Tujuan umum disiplin kerja yakni demi kontinuitas perusahaan yang sesuai dengan motif atau tujuan perusahaan yang bersangkutan, baik pada hari ini ataupun hari kedepannya.
- b) Tujuan khusus disiplin kerja adalah
 - 1) Agar karyawan atau tenaga kerja menepati segala bentuk peraturan serta kebijakan ketenagakerjaan atau peraturan perusahaan yang berlaku, baik bentuknya tertulis atau tidak tertulis dengan melaksanakan perintah manajemen.
 - 2) Dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan mampu memberikan service yang maksimal kepada pihak lainnya dengan kepentingan

²⁷Muhammad Deni, “Kedisiplinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik”, dalam *Junral Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 1, (2018), 33.

perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

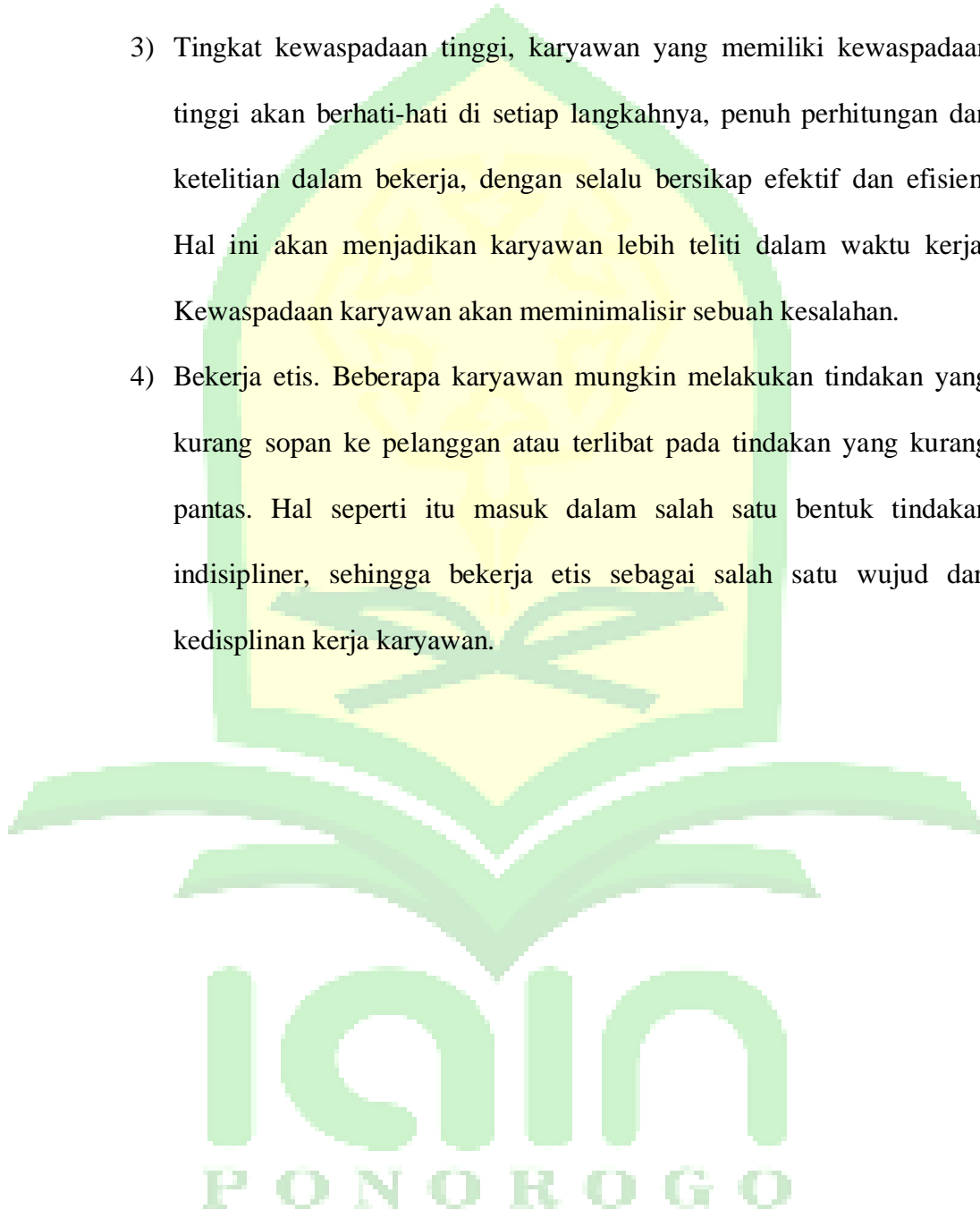
- 3) Dapat memelihara sarana dan menggunakan sarana dan prasarana , jasa dan barang serta jasa perusahaan dengan baik.
- 4) Dapat bertindak dan berperilaku dengan mematuhi norma yang berlaku di perusahaan
- 5) Para karyawan atau tenaga kerja mampu memperoleh tingkat produktifitas tinggi yang sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka waktu pendek atau jangka waktu yang panjang.

Menurut Rivai, ia menjelaskan bahwa disiplin kerja mempunyai beberapa komponen yakni:

- 1) Kehadiran, menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur tingkat kedisiplinan dan terkadang karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan rendah akan terbiasa terlambat dalam masuk kerja. Hal ini akan berpengaruh terhadap ketidakmaksimalan produktifitas sebuah perkantoran. Secara waktu kerja akan terpotong.
- 2) Ketaatan, ketaatan pada peraturan kerja. Karyawan yang disiplin tidak akan melalaikan apa yang menjadi prosedur kerja di perusahaan dan mengikuti pedoman kerja yang berlaku sesuai dengan ketetapan perusahaan. Ketaatan pada standar kerja, hal ini terlihat melalui ukuran besar tanggung jawab tugas terhadap karyawan yang

diamanahkan kepadanya. Ketaatan ini akan membuat si karyawan akan lebih dipercaya perusahaan.

- 3) Tingkat kewaspadaan tinggi, karyawan yang memiliki kewaspadaan tinggi akan berhati-hati di setiap langkahnya, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, dengan selalu bersikap efektif dan efisien. Hal ini akan menjadikan karyawan lebih teliti dalam waktu kerja. Kewaspadaan karyawan akan meminimalisir sebuah kesalahan.
- 4) Bekerja etis. Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang kurang sopan ke pelanggan atau terlibat pada tindakan yang kurang pantas. Hal seperti itu masuk dalam salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari kedisiplinan kerja karyawan.



BAB III
PAPARAN DATA
KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM
MEMBENTUK KEDISIPLINAN DI PT NSN KANDIS KABUPATEN
PONOROGO

A. Paparan Data Umum PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Seperti namanya, Naturindo Fresh merupakan perusahaan produsen sekaligus distributor yang *concern* pada bidang kesehatan natural asli Indonesia. Seluruh proses produksi dijalankan sesuai *Standard Operasional Procedure* (SOP) berdasarkan CPOTB (Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik). Perusahaan ini adalah *company visioner* yang memiliki semangat muda, nasionalisme, komitmen tinggi serta profesionalitas dalam berkarya di setiap lini mulai dari riset, kontrol kualitas produksi, manajemen distribusi, kerjasama pemasaran profesional hingga metode pelayanan konsumen yang terprogram serta terkontrol dengan baik.¹

1. Sejarah PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo berdiri pada bulan November 2016, sebelumnya sudah ada cabang Naturindo di Kabupaten Ponorogo yakni yang pertama di sekitar Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan yang kedua di Kecamatan Babadan. Kemudian generasi ketiga yakni PT NSN Kandis Ponorogo yang saat ini peneliti jadikan lokasi penelitian adalah kantor

¹ Dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, 19 November 2022.

ketiga di Ponorogo yang bertempat awal di Jalan Sulawesi selama 3 tahun sebelum pindah di Jalan Sekar Puduk.²

Dahulu dalam perekrutan karyawan, dalam satu bulan sebelum pembukaan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo sudah buka lowongan kerja, sampai mendekati pembukaan ada 22 lowongan, dan saat pembukaan yang datang 18 orang, dari 18 orang yang lanjut ada 6 orang dan yang bertahan sampai sekarang ada 1 orang.³

Sistem pemasaran produk Naturindo yakni saat malam hari karyawan akan mensosialisasi produk dengan langsung terjun ke masyarakat, baik *door to door* atau ke instansi, masuk ke arisan-arisan, kemudian pagi harinya melakukan pengecekan atau memberikan layanan, berupa: pemeriksaan atau konsultasi dan menyediakan produk. Karyawan Naturindo bagian *Customer Service Directt* sering terjadi keluar (*resign*) menjadikan karyawan jarang ada karyawan tetap, jadi kepala cabang membuka lowongan terus dan membina karyawan.⁴

Pemasukan atau omset PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo pada awal pandemi, terjadi penurunan dikarenakan tidak dapat bertemu masyarakat membuat *Customer Service Direct* jadi *down* dan berhenti pemasarannya. Kemudian pasca fakum selama 4 bulan, kepala PT NSN Kandis Ponorogo merintis tim online dan hal itu berdampak lebih baik sebelum pandemi.

² Wawancara, 01/W/19-XI/2022

³ Wawancara, 01/W/19-XI/2022

⁴ Wawancara, 01/W/19-XI/2022

Karyawan dari tim *online* disebut dengan *Customer Service Online* yang mana mereka adalah anak muda yang tidak asing lagi dengan media *online*, tim *online* ini berjualan online melalui toko *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada dll. Produktifitas tim online yang meningkat ini, menjadikan karyawan betah dan punya harapan yang lebih baik di Naturindo.⁵

2. Logo PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo



Gambar 3.1 Logo PT Naturindo Surya Niaga

Sumber: Dokumentasi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

3. Visi Misi

a. Visi

Menjadi industri produk kesehatan alami nasional (jamu) yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat serta lingkungan untuk kehidupan mendatang yang lebih baik.⁶

b. Misi

1) Memanfaatkan sumber daya bahan baku yang melimpah ruah

P O N O R O G O

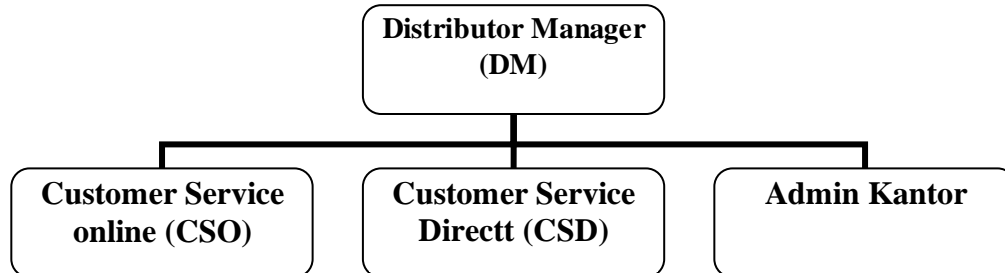
⁵ Ibid.

⁶ Dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, 19 November 2022.

- 2) Melakukan riset/penelitian yang berhubungan dengan pengembangan obat tradisional.
- 3) Mewujudkan pelayanan produk dan jasa kesehatan berbasis alamiah dan alamiah yang baik dan bermutu bagi masyarakat
- 4) Meningkatkan pengetahuan serta kesadaran masyarakat akan pentingnya pola hidup sehat dan pemakaian bahan-bahan alami tradisional dalam menjaga kesehatan maupun pengobatan
- 5) Memberikan wadah formal, produktif dan terhormat bagi para pemasar produk kesehatan alami nasional dengan obyek dagang produk alami lokal asli Indonesia.
- 6) Memberi wahana karya bagi SDM produktif yang secara administratif tidak kompetitif terhadap bursa kerja formal dan mendidik serta membinanya sebagai pelayan kesehatan berbasis masyarakat yang dapat diandalkan.
- 7) Berbagi manfaat sekaligus membantu sesama dalam rangka membangun kehidupan yang sehat jasmani, rohani maupun sosial ekonomi.
- 8) Memotivasi diri sendiri beserta semua pihak untuk peduli terhadap nilai-nilai patriot dan nasionalisme diberbagai bidang yang diawali dari bidang sosial ekonomi melalui kesehatan alami.⁷

⁷ Ibid.

4. Struktur Organisasi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo



3.1 Bagan Struktur Perusahaan

Sumber: Dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

5. Jam Operasional Kantor PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Jam buka kantor : 08.00 – 16.25 WIB

Admin kantor/gudang : 08.00 – 16.00 WIB

CSO dan ADIM : 08.30 – 16.15 WIB

ISHOMA : 12.45 – 14.00 WIB

6. Jadwal Piket Harian PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

3.1 Tabel Jadwal Piket

Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at	Sabtu
Isna	Thoriq	Rizaldi	Ataqirul	Rani	Silvia
Maria	Leolita	Ihsan	Hafifah	Wulan	Septi

Sumber : Dokumen PT NSN Kandis kabupaten Ponorogo

7. Data Pimpinan dan Karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

3.2 Tabel Data Pimpinan dan Karyawan

NO	Nama	Jabatan
1.	Nur Hayati	<i>Distributor Meneger (DM)</i>
2.	Wuri Wulandari	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
3.	Turni Salkahwati	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
4.	Zuliyana Intra Wahyudi	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
5.	Suyono	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
6.	Mujiono	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
7.	Sukarno	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
8.	Sobriyanto	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
9.	M. Zakiy NurwaSuyono	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
10.	Pri Wahyudi	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
11.	M. Rizki Rizaldi Putra	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
14.	Ibu Irawati	<i>Customer Service Direct CSD</i>
15.	Ihsan	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
16.	Danu Hardi	<i>Customer Service Direct (CSD)</i>
17.	Leolita	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
18.	Ataqirul	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
19.	Septi	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
20.	Zean Yogie	<i>Customer Service Online (CSO)</i>

21.	Biliriant	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
22.	Thoriq	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
23.	Wulan	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
24.	Winda	<i>Customer Service Online (CSO)</i>
25.	Maria Ulfa	Admin Kantor
26.	Diyana	Admin Kantor
27.	Rani Ariska	Admin Kantor
28.	Isnaini	Admin Kantor
29.	Nova A C	Admin Kantor
30.	Wulan	Admin Kantor

Sumber : Dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

8. Data Pakaian Harian Kerja PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

3.3 Tabel Data Pakaian Harian Kerja

No	Hari	Pakaian Kerja
1.	Senin	Kemeja Hijau Army
2.	Selasa	Kemeja Bebas
3.	Rabu	Kemeja Biru Dongker
4.	Kamis	Baju Batik
5.	Jumat	Kaos Naturindo
6.	Sabtu	Kaos Naturindo

Sumber : Dokumen PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

B. Paparan Data Khusus Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk Kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

1. Paparan Data Khusus Jenis Komunikasi Pimpinan dan Karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Komunikasi antarpribadi dilakukan dengan dua orang yakni komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Menurut Nur Hayati yang merupakan pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo menyatakan komunikasi yang melibatkan dua orang.

“Modal utama biar kandis PT NSN Ponorogo hidup, kita saling berkomunikasi, apalagi saya sebagai pimpinan di sini, pastinya menjaganya. Saya selalu menegaskan bahwa disini kita itu keluarga. Jadi secara pribadi saya sering mengajak ngobrol antar individu. Yang penting itu ada keterbukaan mas. Kalau ngobrol itu saya bisa dianggap seperti teman sendiri, jadi kalau seperti teman sendirikan ngobrolnya lebih cair dan tidak kaku kan mas. Ya walaupun saya pimpinan disitu saya justru tidak mau jika ada karyawan yang canggung berkomunikasi dengan saya. Karena dari kecanggungan itu akan mengakibatkan miskomunikasi”.⁸

Pimpinan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo tersebut juga melanjutkan alasannya memilih komunikasi antarpribadi yang melibatkan dua orang, “Agar karyawan yang bersangkutan dapat terbuka apa yang ingin dibicarakan. Sebab kalau rame-rame justru orang yang bersangkutan itu akan tertutup, selain itu komunikasinya juga akan lebih spontan karena saya menggunakan metode dialog mas.”⁹

⁸ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

⁹ Ibid.

Komunikasi yang melibatkan dua orang juga dilaksanakan dengan waktu tertentu sesuai kondisi yang terjadi secara teratur, hal tersebut bertujuan untuk membentuk kedisiplinan antar karyawan sesuai dengan peraturan yang diterapkan perusahaan.

“Saya biasanya melakukan komunikasi ke individu karyawan itu setiap saat mas, tapi jikalau ada karyawan yang melanggar aturan, kewajiban atau SOP akan saya ajak ngobrol atau kalau tidak ada di kantor akan saya japri via WA. Apalagi kasus datang tidak tepat waktu, dulu masih banyak karyawan yang terlambat, sampai-sampai kami sepakat untuk membuat aturan di Kandis Ponorogo yang telambat akan didenda Rp. 5000 pertidak absennya. Namun uang itu bukan untuk saya pribadi, tapi digunakan untuk kebutuhan mereka dikantor seperti membeli kopi, gula, dst mas”.¹⁰

Hal tersebut di atas juga dirasakan oleh Suyono selaku *Customer Service Direct* PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

“Saya pernah diajak bicara berdua dengan pimpinan di ruangan belakang. Saat itu pembicaraan menjelaskan soal hak kedisiplinan. Beliau menjelaskan bahwa kalau kerja di sini jikalau kedisiplinan itu terpenuhi dengan sempurna maka akan diberi apresiasi yaitu ditambah nilai gajinya.”¹¹

Ihsan sebagai *Customer Service Online* juga menanggapi hal tersebut, “saya pernah diajak bicara sama pimpinan terkait tidak memakai seragam sesuai harinya. Waktu itu saya diajak bicara waktu istirahat.”¹² Selain Ihsan, adapun karyawan lainnya yang bernama Rizaldi, ia juga menanggapi,



¹⁰ Ibid.

¹¹ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

¹² Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

“Pimpinan disini sering mengajak bicara ke saya terkait dengan kedisiplinan dalam pengeloan toko di *marketplace*.”¹³

Selanjutnya hal tersebut sesuai dengan pernyataan Nur Hayati yang mana ia memposisikan sebagai pimpinan harus menyesuaikan dengan orang yang dihadapinya.

“Komunikasi yang terjadi saling bejalan dengan baik, karena saya memposisikan seperti teman sendiri jadi ada kesetaraan atau teman curhat bagi mereka. Apalagi mereka itu yang beragam tingkatan usianya, ada yang masih muda dan ada yang sudah tua. Jadi saya harus pintar-pintar untuk memposisikan mereka. Jika saya berbicara dengan yang muda saya juga mengikuti bahasanya dan begitu sebaliknya. Metode tersebut alhamdulillah baik untuk meng*handle* mereka semua”.¹⁴

Komunikasi dua orang ini terbilang banyak dilakukan, salah satu karyawan juga mengakui berbicara dua orang jauh lebih efektif: “Kalau menurut saya bicara hanya dua orang saja itu sepertinya akan lebih cair dan saling mengerti. Apalagi kan lawan bicaranya itu hanya satu orang, saya kira akan lebih cepat mengerti juga pesan yang disampaikan pimpinan. Kalau banyak orang kan justru nanti terkesan ceramah, tidak ada timbal balik yang intens.”¹⁵

Jawaban tersebut juga diamini oleh Mujiono selaku *Customer Service Direct*.

“Komunikasi yang terjadi berjalan dengan lancar, pesan yang disampaikan Pimpinan banyak, walaupun begitu saya juga dapat menerima penyampaiannya dengan baik. Selain itu ketika komunikasi

¹³ Ibid.

¹⁴ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

¹⁵ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

berlangsung kita juga saling membalas komunikasi itu secara terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi.¹⁶

Diakui pula oleh Ihsan selaku karyawan *Customer Service Online*, “Bahwa gaya Pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo yang pengertian dan dapat memosisikan dirinya sebagai pimpinan yang tidak seperti umumnya, justru pimpinan disini seperti teman sehingga dapat berkomunikasi dengan baik dan terbuka”.¹⁷

Customer Service Online yang bernama Rizaldi juga berpendapat yang sama dengan karyawan lainnya, menurutnya, “Tentunya komunikasi dua orang akan membuat komunikasi lebih seimbang, karena terdapat timbal balik antara saya dan atasan. Apalagi saat mendapatkan masalah kita nanti juga dapat mencari solusi bersamaan.”¹⁸

Dalam relasi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, komunikasi antara dua orang hampir selalu terjadi. Mulai dari pimpinan memperingatkan soal pentingnya kedisiplinan untuk menjadi orang sukses. Oleh karena itu, posisi pemimpin lebih memberi motivasi dan arahan kepada karyawan, sedangkan karyawan sendiri menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin kandisnya. Seperti halnya yang dinyatakan oleh Nur Hayati selaku pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

“Setiap harinya saya selalu berkomunikasi dengan baik kepada perorangan karyawan terkait pekerjaan, terutama tentang peningkatan produktifitas

¹⁶ Wawancara, 06/W/27-XII/2022.

¹⁷ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

¹⁸ Wawancara, 05/W/16-XII/2022.

karyawan itu sendiri, sebagai penunjang kedisiplinan saya mengatur jadwal masuk 15 menit lebih cepat dibanding dengan jam operasional kantor yang sebenarnya, sehingga karyawan tidak *molor* atau terlambat. Kemudian setiap paginya saya akan menunjuk seorang karyawan untuk memberikan *briefing* pagi harinya”.¹⁹

Menurut hasil observasi penulis, Pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo sangat memperhatikan karyawannya dalam hal produktifitas, mulai dari intensitas kehadiran, naik turunnya produktifitas karyawan, selain itu juga memberikan arahan terkait target kerja yang diberikan.²⁰ Hal ini yang memberi dampak kedisiplinan terhadap karyawan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Terlebih lagi, jika ada salah satu karyawan yang terlambat, pimpinan akan segera mengajak bicara untuk bertanya alasan telatnya.

Seperti halnya salah satu karyawan *Customer Service Direct* yang dikenal Suyono juga menambahkan bahwa pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo hampir selalu mengawali pembicaraan dengan karyawannya:

“Namun kalau secara formal kalau dipanggil untuk bicara itu biasanya kalau ada karyawan yang melanggar aturan. Pembicaraan yang berlangsung begitu intens, dari saya pribadi juga sering menanggapi pembicaraan dengan baik, dan *Alhamdulillah* pimpinan juga mengerti keadaan saya, jika saya sedang ada masalah. Karena suatu ketika itu saya telat untuk bekerj, saya harus bertemu dengan pelanggan dulu. Dan waktu itu saya komunikasikan dengan baik kepada pimpinan melalui WA. Beliau mengizinkan asalkan hari itu saya juga harus hadir ke kantor untuk memeriksa produk yang saya bawa.”²¹

¹⁹ Ibid.

²⁰ Observasi di PTS NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, 01/O/16-XII/2022.

²¹ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

Salah satu karyawan *Customer Service Online* juga menanggapi, sebagai karyawan secara tidak langsung akan selalu berkomunikasi dengan pimpinan karena sebagai karyawan yang selalu berada di kantor.

“Kalau saya kan diajak ngobrol dengan pimpinan itu sering, apalagi ketika semangat saya itu menurun pasti pimpinan akan mengajak ngobrol, beliau sering memberikan motivasi yang membangun semangat untuk kami. Memang dalam menegakkan kedisiplinan, pimpinan sangat taat dengan aturan dan disiplin, saya pernah terlambat dan tidak mengenakan baju seragam dari kantor, saya pun diajak untuk berbicara, pertanyaan yang pimpinan sampaikan kurang lebih menanyakan alasannya dan juga menegur agar tidak melakukan kesalahan untuk kedua kalinya”.²²

Pernyataan tersebut juga diindahkan oleh karyawan lainnya yang bernama Rizaldi. Rizaldi sebagai *Customer Service Online* turut menambahkan pernyataan dari pimpinan terkait dalam produktifitas karyawan.

“Saya sering komunikasi dengan pimpinan terkait target penjualan atau signifikannya penjualan. Saya juga sering diberikan tugas untuk menjadi pemateri *briefing, briefing* di sini bukan hanya tentang materi namun juga kesenangan karyawan meliputi permainan yang mengasah otak kanan agar karyawan juga lebih kreatif dan tidak kaku ketika berkerja”.²³

Komunikasi terkait kedisiplinan ini dilakukan secara pribadi atau dua orang, sehingga terjadi komunikasi antara pimpinan dan karyawan, yang mana komunikator utama yakni Nur Hayati sebagai pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo serta karyawannya tersebut sebagai penerima pesan.

²² Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

²³ Wawancara, 05/W/16-XII/2022.

Selanjutnya ada Leolita Kristiana yang juga sebagai *Customer Service online*, komunikasi yang didapatkan selama pekerjaan sebagian besar adalah komunikasi yang melibatkan dua orang. “Permasalahan yang ada di kantor, kita bicarakan empat mata, terkadang masalah pribadi, juga ditanyakan karena memengaruhi produktifitas kerja juga, misalkan ada masalah keuangan dalam permasalahan pemasaran produk atau retribusinya.”²⁴

Karyawan selalu diberi motivasi oleh pimpinan agar pekerjaan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo tidak ada hambatan.

“Biasanya dua minggu sekali diadakan pertemuan berdua atau dipanggil ke kantor oleh pimpinan. Pimpinan biasanya memberikan motivasi untuk selalu waspada atau berhati-hati dalam bekerja, harus teliti dan tidak terburu-buru, agar dalam proses bekerja bisa lancar dan meminimalisir kesalahan.”²⁵

Selain karyawan *Customer Service online*, adapun karyawan *Customer Service Direct* yang dikenal Suyono, sebagai pekerja di lapangan yang sering sekali mendapatkan kendala dalam pemasaran produk.

“Saya kan kerjanya di lapangan, langsung ketemu dengan pembeli atau melakukan pemeriksaan sederhana. Saya jarang ke kantor karena saya pindah-pindah tempat, kadang yang jauh dengan kantor, jadi saya juga jarang ketemu dengan pimpinan, komunikasi sekadarnya, kadang lewat telfon atau kalau chat, kadang juga cuma laporan lewat group whatsapp saja, jarang sekali ngobrol, tapi kalau ada waktu luang atau rapat saya datang ke kantor, biasanya 2-4 kali dalam seminggu”.²⁶

Keadaan yang tersebut juga dialami karyawan *Customer Service Direct* lainnya yang bernama Mujiono, yang mana dalam bentuk komunikasi

²⁴ Wawancara, 07/W/27-XII/2022.

²⁵ Ibid.

²⁶ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

dua orang ini jarang belangsung tatap muka, “Saya berkerja itu jarang ke kantor, ke kantor itu hanya ada keperluan kantor dan juga terkadang pertemuan kantor diadakan di luar kantor atau di tempat makan”.²⁷

Menurut observasi penulis, penulis juga mendapati mayoritas karyawan di kantor adalah *Customer Service online* karena bekerja secara online dan lebih jarang untuk terjun ke lapangan.²⁸

Karyawan berikutnya adalah bagian administrasi, pola komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap admin yakni adalah interaksi mengenai kepentingan pencatatan keuangan, kehadiran, dan perkembangan pengelolaan toko.²⁹

Selain itu terkadang komunikasi antara tiga terjadi pula, satu komunikator menyampaikan pesan yang dua orang lainnya menerima pesan atau sebagai komunikan. Sebagai pimpinan dalam sebuah perusahaan tentunya pasti ada keterlibatan dari tiga orang tersebut, pimpinan menyampaikan bahwa, “Selain antar individu saya juga melakukan komunikasi yang melibatkan 2 orang dengan keadaan tertentu.”³⁰

Pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo juga memiliki alasan untuk melibatkan 2 orang karyawan dalam berkomunikasi ini.

“Saya melakukan komunikasi dengan tiga orang ini biasanya mereka mempunyai kasus atau keadaan yang sama. Misalnya ada 2 orang yang

²⁷ Wawancara, 06/W/16-XII/2022.

²⁸ Observasi, PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, 01/O/16-XII/2022.

²⁹ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

³⁰ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

tidak mengikuti *briefing*, maka 2 orang itu akan saya ajak ngobrol dengan saya. Selain itu dengan kasus yang sama supaya saya tidak mengulangi topik yang terjadi dan dapat mempersingkat waktu juga. Apalagi kan jam kerja disini juga terbatas, yang sama, tim piket harian”.³¹

Komunikasi ini berlangsung antara pimpinan dan dua orang karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, terutama dalam hal pengarahan bagi karyawan yang mempunyai tanggungjawab di kantor.

“Saya melakukan hal ini biasanya jika ada tim piket yang tidak piket sesuai jadwal dan juga ada yang melakukan pelanggaran aturan, seperti seragam, tidak ikut *briefing*, setoran atau yang melanggar SOP yang lain. Jika itu ada 2 orang maka akan saya suruh untuk menemui saya. Saya sebagai pimpinan tentunya dalam memberikan kegiatan akan memberikan pengarahan terutama pada kegiatan pagi yakni *briefing*, pada *briefing* ini saya menunjuk dua orang, dan saya memberikan arahan kepada mereka, sekali-kali saya ajak berdiskusi kepada mereka, bagaimana pendapat mereka tentang ide yang saya berikan, atau malah mereka yang memberikan ide pada kegiatan.”³²

Leolita sebagai karyawan juga mengamini hal yang dikatakan oleh Nur Hayati sebagai pimpinan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, ketika ada *briefing*, pimpinan membagi beberapa karyawannya menjadi beberapa tim berisikan dua orang untuk memberikan materi atau permainan.

“Selasa lalu saya bersama mas Rizaldi memberikan *briefing* kepada karyawan lainnya, karena mas Rizaldi itu sudah berpengalaman, dia juga salah satu CSO yang berprestasi, sebelum itu hari senin sebelum pulang diberikan pengarahan, di situ kami diberikan ide oleh pimpinan untuk acara *briefing* besoknya, namun terkadang kami juga menawarkan ide kami, komunikasi berjalan seperti diskusi, namun kadang jika ide kami berlawanan, pimpinan memberikan jalan tengah”.³³

P O N O R O G O

³¹ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

³² Wawancara, 01/W/16-XII/2022.

³³ Wawancara, 06/W/16-XII/2022.

Karyawan yang bernama Rizaldi juga *berpartner* bersama karyawan lainnya, mereka saling berkomunikasi anantara satu dengan yang lainnya, apalagi Rizaldi dengan karyawan lainnya itu juga satu tim piket harian, “Piket harian tersebut dalam rangka untuk menyiapkan kantor lebih rapi. Serta yang bertugas piket mereka harus datang lebih awal. Dalam satu tim piket harian diisi 2 orang karyawan”.³⁴

Karyawan dengan karyawan saling memberi validasi. Seperti halnya Ihsan turut mengamini apa yang disampaikan oleh Rizaldi, bahwasannya ia *berpartner* dengan Rizaldi untuk memaksimalkan kinerja dengan mengevaluasi hasil kerjanya, hal itu juga dipandu oleh pimpinan.

“Supaya mempermudah evaluasi kerja, kita bisa saling terbuka satu sama lain, saya, mas Rizaldi, dan pimpinan dapat berinteraksi dengan baik. Ketika membahas target kerja dan evaluasi kerja, sudah sesuai atau belum, kalau belum kita evaluasi bersama-sama dengan pimpinan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Disini kita saling memberi saran masukan supaya bisa lebih produktif. Dan utamanya untuk kerja disiplin sesuai rencana”.³⁵

Nur Hayati selaku pimpinan juga memberikan informasi mengenai kedisiplinan piket harian, “Suatu ketika ada tim piket yang datangnya kesiangan, selanjutnya saya panggil tim piket itu, lalu saya tegur, setidaknya kalau memang ada agenda atau masalah supaya menghubungi, dan bisa bergantian dengan tim piket yang lain.”³⁶

P O N O R O G O

³⁴ Wawancara, 05/W/16-XII/2022.

³⁵ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

³⁶ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

Selain dari karyawan *Customer Service Online*, dari *Customer Service Direct* yang dikenal dengan Suyono juga menyampaikan mengenai komunikasi yang melibatkan tiga orang ini,

“Saya pernah melihat 3 orang termasuk pimpinan sedang membicarakan sesuatu, yang saya dengar itu soal piket harian, kemungkinan karyawan itu sedang konsultasi soal kebersihan di kantor. Jika ada kasus yang sama, saya kira pimpinan akan menyelesaikannya dengan cepat, oleh karena itu mereka dipanggil secara bersamaan. Kasus yang sama membuat pimpinan bertindak untuk memanggil bersamaan, seperti halnya kasus piket. Tim yang tidak piket itu akan dipanggil untuk menghadap ke pimpinan. Kalau hanya sekitar dua orang saja saya kira komunikasinya ada timbal baliknya yang baik. Dan dari dua orang itu dapat menerima dengan pesan yang disampaikan pimpinan, mereka juga tidak malu untuk bertanya”.³⁷

Komunikasi yang terjadi ini juga berjalan dengan baik, karena jalannya komunikasi lebih interaktif antara pimpinan dengan karyawannya.

“Jalan komunikasi interaktif dari kedua orang yang terlibat saling memberikan alasan dari apa yang mereka alami. Kemudian saya memberikan arahan dan kemudahan bagi mereka yaitu solusi supaya masalahnya itu bisa terselesaikan dengan tidak melanggar SOP dari perusahaan. Kedua karyawan tersebut juga menerima kebijakan dan arahan dari saya. Saya juga memberikan motivasi-motivasi supaya mereka lebih tumbuh etos kerjanya”.³⁸

Tanggapan pimpinan juga ditanggapi oleh karyawan: “Jalannya komunikasi begitu baik, dilihat dari penerimaan pesan yang tersampaikan saya paham dan dapat memberikan semangat lagi untuk berkerja”.³⁹

³⁷ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

³⁸ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

³⁹ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

2. Paparan Data Hambatan Komunikasi Pimpinan dan Karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo.

Faktor penghambat komunikasi pimpinan dan karyawan tentunya beragam, adanya gangguan dari luar saat berkomunikasi, hal ini disampaikan oleh pimpinan, “Kantor ini luas ya mas, ada juga ruangan yang berada di belakang, jadi orang yang terlibat itu akan saya aja ngobrol di situ mas, tentunya di situ meminimalisir gangguan dari suara kendaraan dan lain sebagainya mas”.⁴⁰

Hambatan di atas juga diungkapkan kembali oleh Suyono sebagai karyawan, kemudian ia juga menyampaikan solusi untuk penghalang komunikasi berlangsung.

“Kalau disinikan banyak karyawan yang kerjanya suka memutar musik, nah dari suara musik itu bisa jadi gangguan ketika ada pembicaraan. Untuk solusinya ya tentu musiknya bisa dimatikan, kan itu bisa dikontrol mas, atau kalau enggak volume musiknya dikecilkan sampai pembicaraan tidak terganggu.”⁴¹

Selanjutnya adapun Rizaldi selaku *Customer Service Online* yang tanggapannya tidak beda jauh dengan karyawan lainnya.

“Jika sedang melakukan komunikasi yang berlangsung itu ya ada gangguan seperti suara kendaraan di jalan dan kadang suara teman-teman yang sedang bercanda dikantor. Jadi solusinya, untuk masalah suara kendaraan kita mencari tempat yang meminimalisir kerasnya suara kendaraan, dan jika ada suara dari teman-teman kerja pimpinan menyuruh teman-teman untuk mengecilkan suara”.⁴²

⁴⁰ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

⁴¹ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

⁴² Wawancara, 05/W/16-XII/2022.

Sebab suara kebisingan dari kendaraan, musik atau keramaian yang ditimbulkan karyawan itu sendiri juga disadari karyawan. Mujiono selaku *Customer Service Online* juga turut merasakan, “Selama ini untuk hambatannya yang terlihat itu ada suara bisung dari musik yang diputar teman-teman kerja”.⁴³

Selain itu pula, adapun hambatan komunikasi lainnya yakni mana terdapat kesalahan persepsi yang ditangkap oleh karyawan dengan apa yang dibicarakan oleh pimpinan yakni.

“Kadang ada beberapa orang yang mungkin perlu diarahkan secara detail, ada suatu ketika karyawan yang salah tangkap dari apa yang saya komunikasikan. Saat itu saya memberikan penjelasan bahwa uang kedisiplinan itu akan cair apabila presentasinya itu 90%, jika di bawah itu tidak ada cair. Nah dari situ beberapa Karyawan salah tangkap, dikira 90% dari sebulan penuh (30 hari) tapi aslinya itu 90% dari 26 hari (30-4 hari). Jadi tanggal merah itu tidak dihitung”.⁴⁴

Pimpinan juga melanjutkan terdapat keadaan yang sama yakni kesalahan penangkapan perintah atau miskomunikasi yang diberikan.

“Selain itu ada juga waktu saya pergi keluar kota, saya menyuruh semua karyawan untuk memakai baju batik, waktu itu batik yang saya maksudkan itu batik seragam, namun ternyata sebagian karyawan memahami batik umum. Mungkin misskomunikasinya itu saya bilang melalui via WA. Terdapat kesalahan lainnya seperti contoh dulu saat ada kegiatan ke luar kota, pada saat saya memberikan arahan pada ketua tim untuk mengenakan seragam kerja yang batik untuk digunakan di hari pertama, dikira hari kedua, sehingga dalam mengenakan seragam itu salah semua, hal tersebut juga terjadi karena ada perubahan jadwal yang diberikan oleh panitia”.⁴⁵

⁴³ Wawancara, 06/W/27-XII/2022.

⁴⁴ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

⁴⁵ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

Miskomunikasi yang disampaikan oleh pimpinan ini juga disampaikan oleh salah satu karyawan yakni Brilliant, “Memang saat itu terjadi miskomunikasi, karena saat itu saya juga jarang bertemu dengan pimpinan dan hanya diberikan jadwal, itu pun yang belum direvisi, yang sudah direvisi baru diberikan ketika kita mau berangkat ke luar kota”.⁴⁶

Kejadian miskomunikasi juga dirasakan oleh Maria selaku admin kantor, dengan permasalahan yang berbeda. Ia menyampaikan bahwa dalam mengurus administrasi kantor.

“saya pernah, ketika aturan kantor dalam upaya setor uang hasil penjualan itu berbeda dengan yang dihitung oleh Ibu. Karena pada waktu itu saya diberitahukan untuk menghitung dari hasil pemasukan bulan November, namun ternyata pemasukan yang dihitung mulai Oktober hingga November yaitu dalam buka dan tutup buku itu terhitung 26 Oktober samapai 25 November, kemudian juga belum mengonfirmasi ulang juga pimpinan *slowrespond* menjawab Whatsapp saya. Sehingga saya harus menghitung kembali, dan pekerjaan saya molor juga”

Pimpinan juga mengaku, “Dalam komunikasi dengan karyawannya juga terhambat, karena pada kejadian meminta hasil setoran seperti yang disampaikan oleh Admin, pimpinan dalam keadaan sakit, menjadikan miskomunikasi”.⁴⁷

Salah persepsi ini juga dirasakan oleh karyawan yang bernama Ihsan, yang mana dalam menjelaskan istilah kepada pimpinan harus dengan berulang.

“Kita kan kerjanya dominan di *marketplace*, jadi ada beberapa istilah kata yang perlu dijelaskan ulang kepada pimpinan yang tidak memegang langsung *marketplace*. Karena istilah-istilah itu berhubungan dengan system *marketplace* sendiri. Pimpinan sendiri kadang salah paham dengan istilah dari *marketplace*”.⁴⁸

⁴⁶ Wawancara, 08/W/27-XII/2022.

⁴⁷ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

⁴⁸ Ibid.

Karyawan tersebut juga menawarkan solusi yakni menjelaskan ulang istilah dengan bahasa yang mudah dipahami. Seperti halnya Mujiono selaku karyawan juga merasakan hal yang sama dengan pimpinan karena salah mengerti dalam istilah bahasa *marketplace*, karena menurutnya bahasanya terlalu sulit, dengan begitu pimpinan menjelaskan kembali apa maksud dari istilah tersebut hingga Mujiono mengerti.

Selain itu pula juga dirasakan oleh Suyono selaku karyawan *Customer Service Direct* yang mana dia mengalami gagal persepsi atas sosialisasi uang pension, “Saya kira uang pensiun itu diberikan ketika kita berkerja disini 15 tahun dan setiap bulannya itu diberi uang, tapi ternyata setelah saya tanyakan ulang itu uang pensiun itu diberikan seberapa lama kita kerja di situ. Semakin lama maka semakin besar. Hal ini yang saya mengerti pesangon saja *mas*.”⁴⁹

Tidak itu saja, hal ini karena didukung oleh beragamnya karakter karyawan dan pimpinan itu sendiri. Salah satu faktor penghambat adalah miskomunikasi, sesuai dengan apa yang dituturkan oleh pimpinan.

“Saya tetap memposisikan mereka sesuai dengan keadaan atau latarbelakangnya, baik yang tua maupun yang masih muda. Kalau beradapan dengan anak muda saya juga mencoba pendekatan dengan cara anak muda, kalau yang tua pastinya saya juga mengikuti para bapak-bapak dan ibu-ibu.”⁵⁰

⁴⁹ Wawancara, 03/W/16-XII/2022.

⁵⁰ Wawancara, 02/W/16-XII/2022.

Selaku karyawan yang bekerja setiap harinya, Ihsan merasakan kelalahan akibat bekerja, “Kalau secara pribadi mungkin dari rasa malas untuk mendengarkan karena sudah lelah bekerja.”⁵¹



⁵¹ Wawancara, 04/W/16-XII/2022.

BAB IV

ANALISIS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DAN KARYAWAN DI PT NSN KANDIS KABUPATEN PONOROGO

A. Analisis Jenis Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk Kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis saat melakukan penelitian, penulis menemukan bahwa pimpinan atau Distributor Maneger melakukan komunikasi antarpribadi dalam pembentukan kedisiplinan karyawan atau CSD, CSO, Admin kantor. Jenis komunikasi yang digunakan dalam komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan ini ada dua jenis yakni komunikasi diadik dan komunikasi triadik. Agar lebih mudah penulis membagi pembahasan jenis komunikasi dalam dua poin, sebagai berikut:

1. Komunikasi Diadik

Dalam komunikasi diadik memerlukan dua orang atau empat mata dalam berkomunikasi yang mana seseorang berperan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan ke komunikan.¹ Hal itu sudah dilakukan oleh Nur selaku komunikator yang mana memberikan informasi atau pesan terhadap karyawannya. Menurut pimpinan modal utama keberlangsungan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo ialah berkomunikasi. Pada kalimat sebelumnya, paparan tersebut sudah sesuai dengan apa yang menjadi arti dalam

¹ Yentty Oktariana dan Yudi Abdullah, *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2007), 55.

komunikasi diadik. Komunikasi diadik yang dilaksanakan mayoritas untuk membentuk kedisiplinan karyawan. Hal demikian bertujuan agar dalam prospek kerja lebih maksimal dan dapat mencapai penjualan yang maksimal. Pada paparan sebelumnya, pimpinan merupakan komunikator utama yang mana dia memiliki tujuan atau harapan yang ingin dicapai.²

Tujuan dari komunikasi diadik yang dilakukan oleh Nur Hayati sebagai pimpinan PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, salah satunya adalah memenuhi unsur kedisiplinan terhadap karyawan. Unsur tersebut yakni adanya peraturan, hukuman, apresiasi dan konsisten.

PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo memiliki peraturan atau SOP yang berlaku, oleh sebab itu maka salah satu unsur dalam kedisiplinan yakni adanya peraturan, sudah sesuai atau terpenuhi. Selanjutnya dalam unsur kedisiplinan adapula hukuman.³ Membayar denda diterapkan bagi karyawan kantor yang melanggar peraturan, seperti datang tidak tepat waktu atau terlambat, hal ini sudah sesuai dengan unsur kedisiplinan yakni mendapatkan hukuman bagi yang melanggar.

Berikutnya Suyono sebagai karyawan mengatakan bahwa apa yang disampaikan oleh pimpinan bahwasannya jikalau karyawan dalam hal kedisiplinan terpenuhi maka akan diberi apresiasi berupa tambahan gaji.

² Ester Krisnawati, Yovita Priska Hanasih, "Proses Komunikasi Diadik antara Guru dengan Siswa Tunagrahita Ringan Studi Kasus di SMP Negeri 10 Pekalongan," dalam *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 2 (Desember, 2016), 100.

³ Hurlock, Elizabeth.B, *Perkembangan Anak*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 58.

Paparan sebelumnya sudah sesuai dengan unsur dalam kedisiplinan yakni adanya penghargaan bagi karyawan yang mematuhi aturan atau disiplin. Selain itu, penghargaan tersebut juga diberikan bagi karyawan yang konsisten untuk bersikap disiplin sesuai peraturan perusahaan. Konsisten di sini juga telah memenuhi unsur kedisiplinan.⁴

Komunikasi yang dirasakan oleh karyawan maupun pimpinan terjalin seperti apa yang dikatakan oleh Pace, bahwa dalam komunikasi diadik dilaksanakan dengan tiga bentuk yakni percakapan, wawancara atau dialog.⁵ Saat percakapan hal ini sudah diterapkan oleh pimpinan dengan beberapa karyawan. Menurut Nur Hayati selaku pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, komunikasi diadik berbentuk dialog lebih efektif agar karyawan lebih terbuka dengan apa yang ingin disampaikan, dikarenakan jika terlalu banyak orang maka yang bersangkutan akan tertutup.

Selanjutnya dalam bentuk komunikasi diadik wawancara menurut Pace hal tersebut sudah terlaksana atau sudah sesuai, terlihat dari adanya percakapan antara pimpinan dengan karyawannya yang bernama Ihsan, waktu ketika dia tidak memakai seragam dan diajak komunikasi disaat jam istirahat. Selanjutnya adapula komunikasi berbentuk dialog hal ini terlihat saat

⁴ Muhammad Deni, “Kedisiplinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik”, dalam *Junral Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 1, (2018), 33.

⁵ Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 36-37.

komunikasi pimpinan dengan karyawan yang bernama Suyono yang mana dalam pembahasannya mengajak bicara terkait kedisiplinan.

Komunikasi ini terbilang cukup efektif dan berhasil karena dalam proses komunikasi ini komunikator sudah menyamakan *field experience* dan *frame reference* dari komunikan, paparan berikutnya menyatakan sudah sesuai. Seperti contoh pimpinan memiliki empati dan memposisikan dirinya bukan hanya sebagai pimpinan namun juga sebagai teman atau sahabat, sehingga dalam menjalin percakapan para karyawan dapat berbincang-bincang dengan intens dan nyaman. Seperti halnya Mujiono ia mengatakan bahwa komunikasi yang disampaikan oleh pimpinan diterimanya dengan baik sehingga komunikasi yang berlangsung juga terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi.

2. Komunikasi Triadik

Komunikasi triadik juga masuk dalam komunikasi antarpribadi, mendekati sama dengan komunikasi diadik namun, komunikasi triadik ini dalam proses komunikasinya terdapat tiga orang. Komunikasi triadik termasuk komunikasi antarpribadi yang terdapat tiga orang pelaku. Satu orang berperan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan, sedangkan dua orang sebagai komunikan. Komunikasi terjadi secara interaktif yang tiga orang pelaku tersebut memberikan umpan balik.⁶

⁶ Yentty Oktariana dan Yudi Abdullah, *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*, 55.

Yang mana satu orang berperan sebagai komunikator penyampai pesan dan dua orang lainnya sebagai komunikan. Hal ini sudah terlaksanakan oleh pimpinan dengan karyawannya di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo sebagai komunikator. Komunikasi triadik ini tercipta ketika dua orang karyawan dipanggil pimpinan dalam hal memecahkan kasus yang sama antara dua orang tersebut, terlihat dalam suasana interaksi tersebut komunikan juga memberikan umpan balik dengan apa yang disampaikan oleh komunikator. Dengan paparan sebelumnya hal tersebut sudah sesuai dengan pengertian komunikasi triadik.

Memecahkan kasus yang sama ini lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi diadik bahwasannya, dengan kasus yang sama, dipertemukannya dua orang yang bermasalah dengan pimpinan sebagai komunikator, memberikan solusi yang baik sehingga komunikasi ini berjalan efektif dibandingkan menggunakan komunikasi diadik yang cenderung kesulitan dalam proses komunikasinya, karena harus silih berganti dalam menghadapi orang yang memiliki permasalahan yang sama dengan yang lainnya. Seperti contoh ketika pimpinan memberikan tugas harian kepada karyawan yang bernama Rizaldi dan Ihsan sebagai koordinator dalam kegiatan *briefing*. Dengan seluruh paparan di atas maka dalam praktiknya sudah sesuai dengan maksud dari pengertian komunikasi triadik ini.

Dalam komunikasi antarpribadi terdapat komponen-komponen yang harus terpenuhi agar berlangsungnya komunikasi menjadi efektif, baik dan

benar. Komponen pertama yakni sumber atau komunikator, dalam penelitian peneliti yang menjadi komunikator yaitu Nur Hayati sebagai pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo yang memberikan arahan atau informasi kepada karyawannya, begitupun sebaliknya karyawan atau informan dalam penelitian penulis yang membutuhkan informasi atau memberikan informasi kepada pimpinan.

Komponen kedua, yakni pesan. Dalam penelitian penulis, terdapat penyampaian pesan berisikan tentang peraturan atau yang menjadi faktor kedisiplinan karyawan yang dibawakan oleh pimpinan, seperti halnya ketaatan dalam bekerja meliputi, melaksanakan jadwal piket, jadwal seragam kantor, masuk jam kerja, dan lain sebagainya.

Komponen ketiga yakni media. Media sebagai jembatan adanya penyampaian pesan yang ditujukan komunikator kepada komunikan baik perorangan ataupun kelompok. Dalam hal ini Suyono sebagai karyawan *Customer Service Direct* sering melakukan komunikasi dengan pimpinan menggunakan media *whatsapp* dalam melakukan pengarah maupun adanya perintah, contohnya adanya rapat atau koordinasi dengan karyawan lainnya.

Komponen keempat yakni komunikan atau penerima pesan. Tentu dalam melakukan komunikasi, sudah pasti ada penerima pesan atau komunikan. Seperti contoh pimpinan yang melakukan komunikasi, pengarah, penyampaian informasi kepada karyawannya. Karyawannya

adalah komunikasi, begitupula sebaliknya, ketika karyawan menyampaikan informasi kepada pimpinan, pimpinan adalah komunikasi.

Komponen selanjutnya yakni efek atau pengaruh. Pengaruh atau efek ini berdampak kepada penerima pesan yang mana dengan menerima pesan, si komunikasi akan melakukan perubahan sikap, tindakan atau pengetahuan. Seperti halnya pimpinan melakukan perintah kepada karyawannya untuk rapat pada hari Senin menggunakan kemeja kantor, maka karyawannya menggunakan kemeja kantor dan melaksanakan rapat pada hari Senin.

Komponen berikutnya adalah umpan balik atau *feedback*. Umpan balik atau reaksi penerimaan atau penolakan pesan oleh komunikator kepada komunikasi ini juga terjadi di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo. Contohnya ketika saat si komunikator (pimpinan) memberikan ide kepada Rizaldi dan Ihsan untuk mengisi kegiatan briefing hari Selasa, Rizaldi juga memberikan tanggapan penolakan atas ide tersebut, dikarenakan Rizaldi dengan Ihsan memiliki ide lain untuk mengisi *briefing* pagi hari Selasa. Dengan timbulnya ide yang dilontarkan oleh Rizaldi dan Ihsan, pimpinan sebagai pimpinan memberikan apresiasi atas ide mereka.

B. Hambatan Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Membentuk Kedisiplinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo

Komunikasi tidak jauh dari adanya hambatan komunikasi, sehingga mengganggu proses komunikasi yang efektif. Dampak dari adanya hambatan komunikasi mempersulit penyampaian pesan kepada penerima pesan

(komunikasikan), selain itu juga menyusahkan jika timbul umpan balik (*feedback*) yang diberikan oleh komunikasikan.

Hambatan dalam komunikasi antarpribadi ini beragam⁷, sehingga penulis akan membaginya per poin:

1. Hambatan Mekanik

Hambatan ini yang disebabkan oleh faktor media yakni kurangnya kejelasan pesan ketika komunikasi berlangsung, kondisi yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang disebut kondisi fisik, kondisi fisik ini berhubungan dengan waktu atau situasi atau keadaan lingkungan.⁸ Hambatan mekanik yaitu adanya timbul akibat adanya gangguan saluran komunikasi, gangguan saluran magnetik radio oleh getaran sehingga pesan kurang tersampaikan secara jelas.

Hambatan mekanik ini dirasakan oleh beberapa karyawan dan juga pimpinan dalam proses komunikasi. Gangguan komunikasi antarpribadi yang disebabkan dari luar ini seluruhnya sama yakni adanya gangguan suara kendaraan, karena memang posisi PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo berada di jalanan yang sering dilewati oleh kendaraan. Selain itu pula samping kantor juga terdapat bengkel motor, yang mana ketika

⁷Iman Taufik Setiadi, Roita Destiwati, Hambatan Komunikasi Antarpribadi Orang Tua dan Anak Selama Pandemi COVID-19, Jurnal e-proceeding of Management, Vol. 8, No. 5 (Oktober, 2021), 6799.

⁸ Indah Damayanti, Sri Hadiyanti Purnamasari, Hambatan Komunikasi Dan Stres Orang Tua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar, Jurnal Psikologi Insight, Vol. 3, No. 1 (April 2019), 1-9.

ada perbaikan motor suara terdengar sehingga membuat ketidaknyamanan saat berkomunikasi.

Tidak hanya soal kebisingan kendaraan, tapi juga gangguan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan juga diakibatkan oleh karyawan kantor lainnya. Mereka menghidupkan musik dengan suara yang keras dan kadang kala karyawan juga bercanda gurau saat bekerja. Dengan paparan tersebut banyak juga yang memberikan solusi yang praktis yakni jika sedang berlangsung komunikasi antarpribadi yakni dengan pindah tempat di belakang kantor atau di ruangan belakang. Selain itu jika masih terdengar music yang mengganggu ketika komunikasi berlangsung, maka pimpinan akan memerintahkan untuk mematikan musiknya terlebih dahulu. Dengan paparan hambatan di atas, sudah memenuhi atau sesuai dengan hambatan mekanik.

2. Hambatan Semantik

Faktor hambatan komunikasi semantik menyangkut bahasa yang digunakan oleh komunikator disalahartikan oleh komunikan. Karena pesan yang diucapkan komunikator terdapat kata-kata yang sama bunyinya dan tulisannya, tetapi memiliki perbedaan makna. Sehingga

terjadilah miskomunikasi atau salah persepsi antara pembawa pesan dan penerima pesan.⁹

Ketika karyawan dengan pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo ini mengalami miskomunikasi atau salah persepsi dikarenakan terdapat latarbelakang setiap umur karyawan, yang mana *Customer Service Direct* cenderung berusia 45 tahun ke atas, sedangkan yang karyawan sebagai *Customer Service Online* cenderung masih muda yang berusia 45 tahun ke bawah. Faktor umur ini sering kali terjadi kesalah artian dalam bahasa dan pengertian.

Salah satu kasus yang terjadi dialami saat menjelaskan terkait keluarnya uang kedisiplinan kepada seorang karyawan *Customer Service Direct*, ketika pimpinan menjelaskan bahwa uang kedisiplinan akan keluar apabila absensi kerja 90% dari buka buku dan tutup buku. Namun karyawan *Customer Service Direct* tersebut menganggap bahwa uang kerja akan keluar jika absensi genap 27 hari yaitu 90% dari waktu sebulan penuh (30 hari). Namun persepsi dari *Customer Service Direct* tersebut salah, yang dimaksud dari pencapaian absensi 90% itu dihitung dari hari kerja aktif, yang mana pada tanggal merah atau hari cuti hal tersebut tidak dihitung dalam masa kerja aktif.

⁹ Siti Rahma Nurdianti, Analisis Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisai Program Keluarga Berencana pada masyarakat Kebon Agung-Samarinda, Jurnal e-Journal Ilmu Komunikasi, Vol. 2, No. 2 (2014), 145-159.

Selain dari karyawan *Customer Service Direct*, adapula miskomunikasi antara pimpinan dan karyawan yang statusnya *Customer Service Online*. Saat membahas masalah pemasaran *online*, karyawan *Customer Service Online* sering kali perlu menjelaskan istilah *online* karena pimpinan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo tidak sepenuhnya mengetahui operasional pemasaran di *marketplace*. Hal ini karena seringnya mispersepsi dari istilah yang muncul di setiap *marketplace*.

Adapula miskomunikasi terjadi seperti paparan di atas, yakni salah memakai seragam. Pada saat peringatan Hari Batik, yaitu karyawan diwajibkan untuk memakai atribut yang bermacam-macam batik. Namun para karyawan ternyata mengenakan seragam batik. Selain itu pula ada karyawan selaku admin kantor yang menghitung ulang jumlah pemasukan uang karena berbeda hasil yang dihitung pimpinan dan karyawan. Ternyata perhitungan dalam tutup buku bulan November itu terhitung mulai dari tanggal 26 Oktober sampai 25 November. Sesuai dengan paparan di atas maka sudah sesuai dengan maksud dari pengertian hambatan semantik.

3. Hambatan Manusiawi

Faktor seseorang akan menjadi salah satu mempengaruhi pesan dari komunikasi yang berlangsung terganggu. Sebab jika komunikator tidak mengetahui komunikasi atau lawan bicaranya maka lawan bicara

tersebut akan berada pada posisi tidak nyaman. hambatan kemanusiaan itu sendiri yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku manusia baik dari komunikator maupun komunikan, sehingga terjadilah perilaku prasangka buruk, emosi, kecewa, malas dan keadaan bawaan manusia itu sendiri.¹⁰

Hambatan manusiawi sering terjadi antara pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo, karena perbedaan karakter ini sering terjadi pimpinan harus menyesuaikan dengan lawan bicaranya ketika komunikasi berlangsung. Pimpinan biasanya menyiasati agar komunikasi berjalan dengan sesuai maka yang dilakukan pendekatan yang digunakan yakni sesuai dengan usia dari karyawannya itu sendiri. Selain faktor usia adapun permasalahan secara pribadi yakni adanya rasa malas sebab sudah lelah bekerja, hal ini menjadi penghambat komunikasi antarpribadi dikarenakan komunikan tidak menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Pada paparan sebelumnya, maka hal tersebut sudah sesuai dengan hambatan manusiawi.

¹⁰ Indah Damayanti, Sri Hadiyanti Purnamasari, Hambatan Komunikasi Dan Stres Orang Tua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar, Jurnal Psikologi Insight, Vol. 3, No. 1 (April 2019), 1-9.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah tepaparkan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan:

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan di PT NSN Kandis Kabupaten Ponorogo sudah efektif dan baik pada penerapannya. Dalam menumbuhkan kedisiplinan karyawan, pimpinan menggunakan dua jenis komunikasi, yaitu diadik dan triadik. Komunikasi diadik yakni dengan metode dialog antara pimpinan dan satu karyawan. Komunikasi diadik ini diterapkan ketika ada satu karyawan yang melanggar aturan di kantor. Sedangkan teruntuk pembahasan melibatkan tiga orang yakni pimpinan dan dua karyawan bersangkutan.

Kemudian hambatan komunikasi, hambatan komunikasi pada data yang diperoleh oleh penulis, bahwa terdapat tiga hambatan komunikasi yaitu hambatan mekanik yakni hambatan adanya gangguan dari luar seperti kebisingan dari suara kendaraan yang melintasi jalan dan suara musik yang diputar oleh karyawan lainnya. Selanjutnya hambatan secara semantik, yakni hambatan yang berasal dari adanya kesalahpahaman atau mispersepsi, disini terjadi adanya kesalahpahaman mengenai hak kedisiplinan dan juga masalah dengan istilah di *marketplace*, sehingga dari kesalahpahaman tersebut perlu adanya penjelasan ulang. Kemudian adapula hambatan manusiawi, yakni hambatan yang berasal dari orang itu sendiri,

seperti faktor kelelahan yang mengakibatkan komunikasi tidak diterima dengan baik. Hal yang terjadi ketika pimpinan mengajak untuk komunikasi ada karyawan yang kelelahan ketika berkerja, dan pada akhirnya pesan yang disampaikan oleh pimpinan tidak dapat dipahami secara maksimal.

B. Saran

Hasil dari penelitian ini terdapat hal yang perlu dibehai dan diperhatikan lagi, terutama jalannya komunikasi antara pimpinan dan karyawan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan supaya:

1. Diharapkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan selalu memberikan keterbukaan dan saling memberi *support*.
2. Diharapkan pimpinan memberikan sikap positif kepada karyawan supaya karyawan di kantor merasa lebih aman dan nyaman ketika melakukan aktifitas.
3. Diharapkan karyawan dapat mengendalikan diri supaya suasana tidak menimbulkan kebisingan di kerja, dari situ akan lebih memberi konsenterasi ketika berkerja.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Arikonto, Suharismi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Bina Aksara, 1989.
- Birowo, Antonius. *Metode Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Gintanyali, 2004.
- Bungin, Burhan *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2003.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Elizabeth.B, Hurlock. *Perkembangan Anak*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Gunawan, Imam. *Metodologi Penulisan Kualitatif Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hanani, Dr. Sifia. *Komunikasi Antarpribadi (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Harapan, Edi. Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Hardjana, Agus M. *Komunikasi Interpersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kansius, 2003.
- Liliweri, Alo. *Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Aditya Bakti, 1994.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penulisan Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Mulyana, Prof Deddy. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mustari, Mohamad. *Nilai Karakter Refleksi untuk Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Narbuko, Cholid. *Metodologi Penulisan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Purwanto, Ngalim. *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 1993.
- Roudhonah, Ilmu Komunikasi. Jakarta: UIN Jakarta dan UIN Press, 2007.
- Sari , A Andhita. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Soeharto, Irawan. *Metode Penulisan Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Sugiono, *Metode Penulisan Tindakan Komprehensif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suranto, *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Unaradjan, Dolet. *Manajemen Disiplin*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003.
- Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994.
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo, 2006.

Referensi Jurnal:

Deni, Muhammad. Kedisiplinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 2018.

Dwi, Riska Dkk. Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami Dan Istri) Keluarga Didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Jurnal Acta Duarna*. 2017.

Indah Damayanti, Sri Hadiyanti Purnamasari, Hambatan Komunikasi Dan Stres Orang Tua Siswa Tunarungu Sekolah Dasar. *Jurnal Psikologi Insight*. 2019.

Krisnawati, Ester, Yovita Priska Hanasih. Proses Komunikasi Diadik antara Guru dengan Siswa Tunagrahita Ringan Studi Kasus di SMP Negeri 10 Pekalongan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 2016.

Marlina, Sri. Keistimewaan dalam Komunikasi Antarpersonal. Sulesana, 2011.

Setiadi, Iman taufik, Roita Destiwati, Hambatan Komunikasi Antarpribadi Orang Tua dan Anak Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal e-proceeding of Management*, 2021.

Siti Rahma Nurdianti, Analisis Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisai Program Keluarga Berencana pada masyarakat Kebon Agung-Samarinda, *Jurnal e-Journal Ilmu Komunikasi*, 2014.

Referensi Skripsi:

Fauizah, Nurul. *“Komunikasi Kelompok dalam Membentuk Karakter Anak pada Kelas Pre School di Harapan Ibu.”* Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah, 2010.

Fitri, Diani Kurnia. “*Komunikasi antarpribadi dalam mempertahankan kepuasan pelanggan*”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Kinanti, Laksmi Nawang. “*Pengalaman Komunikasi Antar Pribadi dalam Membangun Romantic Relationship pada Pasangan Suami Istri dengan Status Mahasiswa,*” Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2017.

Mutaqim, Nova Widian Ainul. “*Komunikasi Antarpribadi Ustadz Dan Santri Dalam Pembentukan Kemandirian santri (Studi pada panti asuhan Ar Fakhrudin Muhammadiyah Ponorogo)*”. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.

Nuriandini, Riski. “*Komunikasi antarpribadi dalam upaya mengatasi depresi kesepian tanpa pasangan*”. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2016.





IAIN
PONOROGO