

## KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIEND CHICKEN (KFC) CABANG TITI KUNING MEDAN

Syahrani Devi<sup>1)</sup>, Fachrul Rozi Lubis<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen Pemasaran, Politeknik Unggul LP3M

<sup>2)</sup>Sistem Informasi, Universitas Harapan Medan

Email: Aen.urel@gmail.com

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja, untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi selama proses komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara dengan responden dan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan KFC Cabang Kuning Medan terjadi dengan baik dimana komunikasi tersebut berjalan dengan jujur dan terbuka, memiliki rasa empati dan sikap mendukung serta positif juga memiliki kesetaraan. Proses komunikasi antarpribadi juga berjalan dengan baik dimana seorang Menejer selalu menjelaskan berbadosen sangat berperan dalaai informasi penting kepada karyawan. Pelatihan dan motivasi yang doberikn kepada karyawan menjadikan karyawan mampu bekerja secara leboh baik dan professional.

**Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Kinerja Karyawan.**

### PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupan sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, perangkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam oranisasi adalah salah satu factor penentu dalam tercapainya pelaksanaan oranisasi yang efektif. Karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugas-tugas dan mengerti seluruh tujuan dan strategi perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran kebijakan komunikasi harus dibangaun oleh pimpinan dan harus diterima oleh setiap karyawan.

Dalam setiap perusahaan pasti terjadi komunikasi antarpribadi yang melibatkan berapa orang yang terlibat didalamnya yang tujuannya adalah untuk menciptakan kesepahaman diatara orang-orang tersebut sehingga dapat bekerjasama dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi yang tidak dinamis dapat menimbulkan berbagai masalah yang dapat mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah paham dan konflik, oleh karena itu diperlukan komunikasi yang efektif. Hal inilah yang mengharuskan seorang pimpinan organisasi atau perusahaan memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hemat Simbolon (2014): "Peranan Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan di Hotel Danau Toba Internasioanal Medan", teori *Self Disclosure* yang digunakan merupakan bagian integrasi dari komunikasi antarpribadi. Asumsi teori tersebut adalah, adanya pengungkapan diri seseorang yang dapat mengungkapkan pendapatnya, perasaan, cita-cita dan sebagainya sehingga dapat memunculkan hubungan keterbukaan. Melalui hubungan ini akan tumbuh hubungan timbal

balik positif; sehingga dapat melahirkan rasa aman, adanya penerimaan dii serta mampu menyelesaikan berbagai masalah.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Komunikasi**

Secara terminologi, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Pengertian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Ilmu komunikasi adalah ilmu pengetahuan tentang produksi, proses dan pengaruh dari sistem tanda dan lambang naluri pengembangan teori – teori yang dapat diuji dan digeneralisasikan dengan tujuan menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan produksi proses dan pengaruh dari sistem-sistem tanda dan lambang. (Daryanto, 2014 : 8)

#### **Komunikasi Antar Pimpinan dan Karyawan**

Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antar pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yan memuaskan yang dibangun berdasarka iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Kepemimpinan menyangkut orang lain, bawahan atau pengikut. Ketersediaan menerima pengarahan dari pimpinan dimana para anggota kelompok membantu menentukan status / kedudukan pemimpin dan membuat proses kepemimpinan dapat berjalan. Tanpa bawahan semua kualitas kepemimpinan seseorang akan menjadi tidak berarti.

Kepemimpinan menyangkut suatu pembagian kekuasaan yang tidak seimbang diantara para pemimpin dan anggota kelompok. (Akh. Muawafik Saleh, S.Sos, M.Si.; 2016 : 19)

Komunikasi organisasi berfokus pada jaringan komunikasi formal dan jaringan komunikasi informal, mekanisme ini berbantuan dengan teknologi yang digunakan organisasi untuk memfasilitasi komunikasi, dan topik manajemen pengetahuan yang terkait dengannya. ( Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid; 2010 : 13)

#### **Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara individu – individu. Agus M. Djana mengatakan, komunikasi antar pribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan dapat menanggapi secara langsung. Komunikasi antar pribadi merupakan proses pertukaran infrmasi diantara seseorang dengan orang lain yang dapat langsung diketahui balikannya. (A. Andita Sari ; 2017 : 8)

#### **Teori Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena itu kita harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi, khususnya teori komunikasi. Setiap upaya untuk menjelaskan suatu pengalaman adalah teori yaitu gagasan atau ide bagaimana sesuatu dapat terjadi. Setiap orang apada dasarnya menggunakan teori yang digunakan untuk memandu orang memahami berbagai hal dan memberikan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan. Teori membantu kita memutuskan apa yang penting dan apa yang tidak, untuk memperkirakan apa yang akan terjadi selanjutnya. (Morissan ; 2013 : 1-2 )

#### **Efektifitas Komunikasi Antarpribadi**

Menurut Alo Liliwari (hal 7 - 9) dalam bukunya Komunikasi Antar Personal 2017 mengatakan bahwa efektifitas komunikasi antar personal itu selalu dilakukan secara tatap muka, adanya informasi, dapat dilakukan secara non verbal, makna ada dalam kata yakni

makin banyak kata semakin jelas, dilakukan secara fokus pada fakta, dilakukan dengan penyampaian menyenangkan orang lain dan mudah dilakukan sepanjang waktu.

### **Peningkatan Kinerja Karyawan**

Motivasi merupakan dorongan keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari diri manusia untuk berbuat atau melakukan sesuatu. Kristanti dalam bukunya Kiat – Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi tahun 2019 halaman ke 2 menurut Simamora kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dengan motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan di dalam perusahaan maka akan dapat berpengaruh secara signifikan kepada kinerja karyawan.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Hari Sulaksono ; 2019 : 103) dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu :

1. Faktor individual yang terdiri dari : kemampuan dan keahlian latar belakang, demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari : persepsi, *attitude*, *personality*. Pembelajaran
3. Faktor organisasi yang terdiri dari : sumber daya, kompensasi, penghargaan, struktur, *job design*.

Inisiatif strategis adalah program aksi yang dimaksudkan untuk mencapai kinerja yang ditargetkan bagi sasaran peta strategis. Inisiatif tidak boleh dipandang secara terpisah, tapi harus dipandang sebagai sebuah portofolio tindakan komplementer, yang masing – masing harus berhasil diterapkan jika perusahaan mau mencapai target, tema dan target keseluruhan strateginya.

Untuk melaksanakan strategi dibutuhkan portofolio inisiatif yang dijalankan bersama – sama secara terkoordinasi. Pelaksanaan ini mensyaratkan pendanaan yang eksplesit bagi portofolio inisiatif strategis. Sistem penganggaran tradisional memfokuskan pada sumber daya yang tersedia bagi fungsi – fungsi organisasi dan unit-unit bisnis yang ada, serta akuntabilitas dan kinerja unit – unit ini. (Norton dan Kaplan ; 2010 : 19 )

### **Evaluasi Kinerja**

Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses evaluasi dari pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit – unit kerja dalam satu perusahaan atau perusahaan sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada kinerja. (Dr. Rismawati ; 2018 : 5)

Pentingnya evaluasi prestasi kinerja, evaluasi prestasi sebagai proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara priodik.

### **Metode Penilaian Kinerja**

Metode yang dapat dipakai dalam penilaian kinerja (Lila Basalamah ; 2018 : 102) :

1. Metode penilaian umpan balik 360<sup>0</sup>  
Adalah metode penilaian kinerja populer yang melibatkan masukan evaluasi dari banyak level dalam perusahaan dan dari sumber luar perusahaan. Dalam metode ini orang yang ada disekitar karyawan itu sendiri bisa ikut serta memberikan nilai, antara lain, manajer senior, karyawan itu sendiri, atasan, bawahan, anggota tim dan pelanggan internal atau eksternal.
2. Metode skala penilaian

Adalah metode penilaian kinerja yang menilai karyawan berdasarkan faktor – faktor yang telah ditetapkan. Menggunakan pendekatan ini, para evaluator mencatat penilaian mereka mengenai kinerja pada sebuah skala. Skala tersebut meliputi kategori, biasanya dalam angka 5 sampai 7 yang didefinisikan dengan kata sifat seperti luar biasa, memenuhi harapan atau butuh perbaikan.

3. Metode insiden kritis

Adalah penilaian kinerja yang membutuhkan pemeliharaan dokumen – dokumen tertulis mengenai tindakan – tindakan karyawan yang sangat positif dan sangat negatif. Ketika tindakan tersebut yang disebut insiden kritis, mempengaruhi efektivitas departemen secara signifikan secara positif atau negatif manajer akan mencatatnya.

4. Metode esai

Adalah metode penilaian kinerja dimana penilai menulis narasi singkat yang menggambarkan kinerja karyawan. Metode ini cenderung berfokus pada perilaku ekstrim dalam pekerjaan karyawan dan bukan kinerja rutin harian.

5. Metode standar kerja

Adalah metode penilaian kinerja yang membandingkan kinerja setiap karyawan dengan standar yang telah ditetapkan atau tingkat output yang diharapkan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu metode penelitian yang menggambarkan hasil penelitian dengan adanya penjabaran atau presentasi. Peneliti berusaha menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi ataupun sampel seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas;objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut.

### Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan pada November 2019.

### Besarnya Informan

Penelitian ini akan menggunakan informan yang dianggap mengetahui (*key informan*) dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam (Soetopo, 2010: 22). Informan kunci dalam penelitian ini ada 8 orang, yaitu:

- *Manager Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Assistant Manager Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Chef Lead Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Kasir Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *B. Up Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Cook Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Dining Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabang Titi Kuning Medan.
- *Store Kentucky Fried Chicken* (KFC) Cabanag Titi Kuning Medan.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi didalam penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang ada didalam penelitian.

- b. Observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan serta menjangkau data yang tidak terjangkau.
2. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan adalah:
  - a. Peneliti mengumpulkan data-data melalui buku-buku ilmiah yang merupakan koleksi pribadi peneliti yang berhubungan dengan penelitiannya dan juga data-data dari beberapa buku yang ada di perpustakaan untuk lebih melengkapinya.
  - b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto-foto yang ada dilokasi penelitian sebagai objek sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

### **Independent Variabel**

Independent variable dalam penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi (Variabel X) yang terdiri dari :

1. Keterbukaan (*Openess*)  
Keterbukaan seorang dosen dalam berkomunikasi untuk lebih dekat, akrab serta jujur ketika berkomunikasi dengan mahasiswa.
2. Empati (*Empathy*)  
Dosen hendaklah memiliki kemampuan untuk mengetahui apa yang sedang dialami pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain, juga mampu merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya.
3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)  
Hubungan komunikasi antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Sikap supportif adalah sikap yang mengurangi sikap *defensive* dalam berkomunikasi. Dengan sikap *defensive* komunikasi antarpribadi akan gagal, karena orang *defensive* akan lebih banyak melindungi diri dan ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi ketimbang memahami pesan orang lain.
4. Sikap Positif (*Positiveness*)  
Menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang menjadi teman kita berinteraksi adalah cara kita untuk mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri dan perasaan positif saat komunikasi sedang berlangsung.
5. Kesetaraan (*Equality*)  
Suasana yang setara dalam komunikasi antarpribadi sangat efektif karena ada pengakuan diam-diam bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, tidak ada yang lebih menonjol, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disambungkan. Dalam persamaan tidak mempertegas perbedaan, tidak menggurui tetapi berbincang pada tingkat yang sama.

### **Dependent Variabel**

Dependent variable dalam penelitian ini adalah Minat Belajar (Variabel Y) yang terdiri dari:

1. Satu sikap yang belangsung terus menerus yang memolakan perhatian seseorang, sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek minatnya.
2. Perasaan yang menyatakan bahwa satu aktifitas, pekerjaan atau objek itu berharga atau berarti bagi individu.
3. Satu keadaan motivasi atau satu set motivasi, yang menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran ) tertentu.

### **Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini teknik analisa data dilakukan secara deskriptif dan bersifat kualitatif dengan cara menguraikan data yang diperoleh dari lapangan melalui observasi, wawancara, referensi dan studi pustaka.

## HASIL PENELITIAN

Dari keseluruhan tahapan yang diikuti, penelitian ini memperlihatkan hasil:

1. Komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan KFC Cabang Titi Kuning Medan, telah berjalan dengan baik dan efektif karena selalu mengedepankan kejujuran dan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif serta memiliki kesetaraan dalam melakukan komunikasi sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan, melaksanakan tugas dan tanggung jawab karyawan atau pimpinan sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan koorperasi, serta mampu menciptakan iklim kerja organisasi yang baik. Hal ini terjadi karena pimpinan mampu mengubah perilaku karyawan menjadi individu yang bertanggung jawab, bermoral, berprestasi dan mampu menghindari terjadinya konflik antar individu dengan perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan harapan.
2. Hambatan komunikasi antarpribadi di KFC cabang Titi Kuning Medan ini sebenarnya bersumber pada luasnya jaringan sistem informasi pada perseroan KFC yang menyebabkan jauhnya *Span of Control* pada perusahaan, sehingga keputusan yang menyangkut Input atau ide dari karyawan bawah tidak sampai ketingkat atas secara utuh. Proses penyaluran ini jadi terhambat dan mendapat *feed back* yang lambat, ditambah lagi obyektivitas yang ketat atas penilaian atau supervisi terhadap karyawan oleh atasan, sedangkan volume kerja sangat tinggi. Sosialisasi terhadap peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh perusahaan masih ada yang kurang diketahui dan dipahami secara benar oleh karyawan. Disinilah komunikasi antarpribadi pimpinan berperan aktif untuk mampu membawa karyawan kepada suatu pemahaman yang sama dan tepat demi tercapainya tujuan perusahaan.

## KESIMPULAN

Komunikasi antarpribadi pimpinan KFC Cabang Titi Kuning Medan yang sangat baik mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi para karyawannya. Karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh pimpinannya akan memperlihatkan performa kerja yang baik walaupun memiliki aktivitas kerja yang sangat padat dan melelahkan. Apresiasi yang diberikan oleh atasan dapat menjadi pengobat lelah dan memberikan semangat yang besar bagi karyawan untuk bekerja dengan baik.

## SARAN.

- Ketatnya sistem penilaian dan pengawasan terhadap kinerja karyawan hendaknya diikuti dengan *reward* yang lebih menggiurkan pula.
- Sistem birokrasi yang panjang hendaknya lebih diperpendek sehingga karyawan bisa membangun rasa memiliki yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Soetopo, Hendayat. 2010. Perilaku Organisasi Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Daryanto. Drs, 2014, Teori komunikasi, Penerbit Gunung Samudra, Malang
- Akh. Muawafik Saleh, S.Sos, M.Si., 2016, Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi, Universitas Brawijaya Press, Malang
- Perilaku Organisasi Edisi 12 ; 2010 ; Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid ; Penrbit Salemba Empat ; Jakarta.
- A. Andita Sari ; 2017 ; Komunikasi Antar Pribadi ; Deepublish; Yogyakarta.
- Morissan ; 2013 ; Teori Komunikasi Individu Hingga Massa Edisi Pertama ; Penerbit Kencana Jakarta ; Jakarta.
- Prof. Alo Liliweri ; 2017; Komunikasi Antar Personal ; Prenada Media ; Yogyakarta
- Desi Kristanti dan Ria Lestari ; 2019 ; Kiat – Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi ; Penerbit Media Sahabat Cendekia ; Surabaya.

Hari Sulaksono ; 2019 ; Budaya Organisasi dan Kinerja ; Dee Publish ; Yogyakarta  
Norton dan Kaplan ; 2010 ; Execution Premium ; PT. Ufuk Publishing House ; Jakarta  
Dr. Rismawati dan Prof. Dr. Matalata ; 2018 ; Evaluasi Kinerja ; Celebes Media Perkasa ;  
Jakarta.  
Lila Basalamah, Susi Handayani, Dwi Andriyani, Hafisah ; 2018 ; Strategi Peningkatan Daya  
Saing Usaha Kecil Menengah ; Lembaga Penelitian Ilmiah Aqli ; Medan