



Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja

Sri Sundari

Dosen Pasca Sarjana Magister Manajemen IBM asmi Jakarta

Verry Albert Jekson Mardame Silalahi

Mahasiswa Pasca Sarjana Magister Manajemen IBM asmi Jakarta

Rahel Sintadevi Siahaan

Mahasiswa Pasca Sarjana Magister Manajemen IBM asmi Jakarta

Alamat: Jl. Pacuan Kuda Raya No.1, RT.1/RW.05, Kayu Putih, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Korespondensi penulis: sri.sundari@idu.ac.id.

Abstract. *Interpersonal communication plays a crucial role in creating harmony and productivity in the workplace. In the modern world of work, effective communication between individuals and teams is key to achieving organizational goals, facilitating the exchange of ideas, information, and reducing misunderstandings that often lead to conflicts. The purpose of this study is to identify and analyze the role of interpersonal communication in building harmony in the workplace through a literature review. This study reveals that good communication can improve team cohesion, reduce conflict, and increase job satisfaction and employee commitment to the organization. Employees who feel heard and understood are more satisfied and motivated, while miscommunication often leads to dissatisfaction and decreased productivity. These findings highlight the importance of trust, empathy, openness, and transparency as key factors in building effective interpersonal communication. The conclusion of this study shows that organizations that are able to build a culture of open and supportive communication will be more successful in creating harmonious and productive working relationships. Recommendations for organizations include the development of interpersonal communication skills training, the creation of effective feedback mechanisms, and the establishment of a transparent communication culture. By implementing these strategies, organizations can reduce conflict, increase cooperation, and ultimately create a more harmonious and productive work environment.*

Keywords: *Interpersonal Communication, Harmony, Work Productivity*

Abstrak. Komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam menciptakan harmoni dan produktivitas di tempat kerja. Di dunia kerja modern, komunikasi yang efektif antar individu dan tim menjadi kunci untuk mencapai tujuan organisasi, memfasilitasi pertukaran ide, informasi, serta mengurangi kesalahpahaman yang sering kali menyebabkan konflik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni di tempat kerja

Received October 1, 2014; Revised October 4, 2024; Accepted October 9, 2024

*Corresponding : sri.sundari@idu.ac.id

melalui kajian literatur. Kajian ini mengungkap bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kohesi tim, mengurangi konflik, serta meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang merasa didengar dan dipahami akan lebih puas dan termotivasi, sedangkan miskomunikasi seringkali menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan produktivitas. Temuan ini menegaskan pentingnya kepercayaan, empati, keterbukaan, dan transparansi sebagai faktor utama dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif. Kesimpulan dari kajian ini menunjukkan bahwa organisasi yang mampu membangun budaya komunikasi terbuka dan mendukung akan lebih berhasil dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Rekomendasi bagi organisasi mencakup pengembangan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal, penciptaan mekanisme umpan balik yang efektif, serta membangun budaya komunikasi yang transparan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, organisasi dapat mengurangi konflik, meningkatkan kerjasama, dan pada akhirnya menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Harmoni, Produktivitas Kerja

LATAR BELAKANG

Komunikasi interpersonal di tempat kerja memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis dan produktif. Di dunia kerja modern, di mana kolaborasi tim menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi, kemampuan berkomunikasi secara efektif antara individu dan tim sangat berpengaruh terhadap kesuksesan keseluruhan. Komunikasi interpersonal memungkinkan pertukaran ide, informasi, dan umpan balik yang diperlukan untuk menjaga produktivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Selain itu, komunikasi yang baik dapat meningkatkan kohesi tim, memfasilitasi solusi konflik, serta mengurangi kesalahpahaman yang sering menjadi pemicu ketegangan di tempat kerja (Nur Cahya, 2023).

Selain berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, komunikasi interpersonal yang efektif juga memiliki dampak langsung pada kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang merasa didengar dan dapat menyampaikan pendapatnya dengan jelas lebih cenderung merasa puas dengan lingkungan kerjanya dan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, kurangnya komunikasi yang baik dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan, yang dapat berdampak negatif pada moral tim dan menurunkan produktivitas. Penelitian oleh Cummings dan Worley (2018) menunjukkan bahwa

komunikasi yang buruk di tempat kerja sering kali berujung pada meningkatnya turnover karyawan, yang menjadi beban besar bagi organisasi dari sisi biaya dan waktu.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga memainkan peran penting dalam manajemen konflik di tempat kerja. Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik dapat merusak keharmonisan lingkungan kerja dan memengaruhi kualitas kerja tim. Dengan komunikasi yang terbuka dan jujur, karyawan dapat menyampaikan keluhan atau kekhawatirannya dengan lebih mudah, yang kemudian memungkinkan manajer atau pimpinan untuk menangani masalah dengan lebih cepat dan efisien. Menurut penelitian oleh Linjuan Rita Men (2014), komunikasi interpersonal yang baik secara signifikan mengurangi frekuensi dan intensitas konflik, karena memungkinkan semua pihak yang terlibat untuk mendiskusikan permasalahan secara rasional dan mencari solusi yang menguntungkan bagi semua pihak.

Komunikasi interpersonal yang buruk tidak hanya mempengaruhi kinerja karyawan secara individu, tetapi juga dapat berdampak pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Organisasi yang gagal membangun saluran komunikasi yang efektif sering kali mengalami masalah dalam implementasi strategi dan pengambilan keputusan. Tanpa aliran informasi yang jelas, ide-ide penting mungkin tidak tersampaikan, dan potensi inovasi yang bisa memperkuat daya saing organisasi bisa terhambat. Sebuah penelitian oleh Karanges et al. (2014) menekankan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai elemen inti dalam manajemen perubahan organisasi, di mana komunikasi yang efektif membantu meminimalkan resistensi karyawan terhadap perubahan dan memastikan bahwa semua anggota organisasi selaras dengan tujuan strategis yang baru.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana komunikasi interpersonal dapat membangun harmoni di lingkungan kerja. Komunikasi yang efektif di antara karyawan penting untuk menciptakan suasana kerja yang produktif dan harmonis. Namun, tantangan sering muncul ketika komunikasi tidak berjalan lancar, seperti adanya miskomunikasi atau ketidaksepahaman yang dapat memicu konflik. Masalah yang diangkat adalah bagaimana kualitas komunikasi interpersonal memengaruhi hubungan antar karyawan dan bagaimana peran komunikasi ini dalam mengurangi konflik serta meningkatkan kolaborasi di tempat kerja.

Penelitian ini juga mengidentifikasi masalah tentang bagaimana organisasi dapat mendukung terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif. Lingkungan kerja yang hierarkis atau kurang terbuka sering menghambat interaksi yang sehat, sehingga diperlukan pendekatan untuk mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan jujur. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan cara komunikasi interpersonal dapat digunakan sebagai alat untuk menciptakan kerjasama yang lebih baik, menyelesaikan konflik, dan membangun hubungan yang lebih harmonis di tempat kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni di tempat kerja melalui kajian literatur. Dengan mengulas berbagai studi yang ada, penelitian ini berusaha untuk memahami bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerjasama, mengurangi konflik, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Secara praktis, penelitian ini memberikan wawasan bagi perusahaan dan praktisi manajemen sumber daya manusia untuk mengimplementasikan strategi komunikasi yang lebih baik dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan konsep komunikasi interpersonal dan harmoni di tempat kerja, yang dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan di bidang manajemen

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara dua orang atau lebih yang melibatkan hubungan langsung dan timbal balik. Dalam konteks tempat kerja, komunikasi interpersonal meliputi segala bentuk interaksi antara karyawan, baik verbal maupun nonverbal, yang memengaruhi efektivitas kolaborasi dan hubungan kerja. Menurut Gamble dan Gamble (2002), komunikasi interpersonal mencakup berbagai komponen, seperti kemampuan mendengar, kejelasan pesan, umpan balik, serta empati, yang semuanya penting untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Komunikasi interpersonal berbeda dari komunikasi massa karena fokus pada pertukaran yang lebih pribadi dan spesifik antarindividu, yang memungkinkan interaksi yang lebih mendalam dan responsif.

Unsur-unsur utama dalam komunikasi interpersonal mencakup pengirim pesan (sender), penerima pesan (receiver), pesan itu sendiri, saluran komunikasi, serta umpan balik. Pengirim dan penerima memainkan peran penting dalam proses ini karena keduanya harus secara aktif terlibat untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dipahami dengan benar. Menurut Adler et al. (2018), keberhasilan komunikasi interpersonal sangat bergantung pada kemampuan pengirim untuk menyampaikan pesan secara jelas dan pada kemampuan penerima untuk menafsirkan pesan dengan tepat. Selain itu, elemen saluran, yaitu media atau metode yang digunakan untuk berkomunikasi (seperti komunikasi langsung, email, atau telepon), juga memengaruhi efektivitas komunikasi. Umpan balik memungkinkan kedua belah pihak untuk memverifikasi pemahaman mereka dan menyelesaikan potensi kesalahpahaman yang dapat muncul selama interaksi.

Komunikasi interpersonal memainkan peran kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan harmonis. Sebagai contoh, komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan dapat memperkuat kepercayaan, menciptakan kejelasan dalam tugas, dan meningkatkan motivasi kerja. Penelitian oleh Linjuan Rita Men (2014) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan. Di samping itu, komunikasi interpersonal yang efektif membantu mengurangi ketegangan dan konflik di tempat kerja, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan efektivitas tim. Ketika karyawan merasa bahwa mereka dapat berkomunikasi secara terbuka dan mendapatkan dukungan dari rekan kerja serta atasan, mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih terlibat dalam proses kerja.

Dalam lingkungan kerja yang semakin kompleks, kemampuan berkomunikasi secara interpersonal menjadi semakin penting. Menurut Robbins dan Judge (2018), organisasi yang berhasil adalah organisasi yang mampu menciptakan budaya komunikasi yang mendukung dialog terbuka dan umpan balik yang konstruktif. Di era digital, meskipun teknologi telah mengubah cara kita berkomunikasi, interaksi interpersonal tetap menjadi fondasi penting untuk menciptakan hubungan yang kuat dan koordinasi yang efektif dalam tim. Oleh karena itu, memahami konsep komunikasi interpersonal dan menerapkannya dengan baik sangat krusial untuk keberhasilan organisasi.

Teori Komunikasi Interpersonal

Dalam kajian komunikasi interpersonal, terdapat beberapa teori utama yang menjelaskan bagaimana individu berinteraksi dan membangun hubungan melalui komunikasi. Teori-teori ini memberikan kerangka yang membantu memahami dinamika hubungan interpersonal di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Berikut adalah tiga teori utama yang sering digunakan dalam analisis komunikasi interpersonal :

1. Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory)

Teori Pertukaran Sosial, yang diusulkan oleh Thibaut dan Kelley dalam (Powers, 2009), berpendapat bahwa interaksi interpersonal melibatkan proses pertukaran di mana individu menilai manfaat dan biaya dari setiap hubungan. Dalam konteks komunikasi interpersonal di tempat kerja, individu akan lebih cenderung terlibat dalam interaksi yang dianggap menguntungkan dan menghindari interaksi yang berpotensi merugikan. Homans dalam Ahmad et al. (2023), menjelaskan bahwa dalam setiap hubungan sosial, orang cenderung mengejar hasil yang paling memuaskan dengan biaya yang paling sedikit. Di tempat kerja, teori ini dapat diterapkan untuk memahami bagaimana karyawan berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan berdasarkan evaluasi keuntungan yang diperoleh, seperti dukungan emosional, pengakuan, atau akses ke sumber daya.

2. Teori Relasional (Relational Theory)

Teori Relasional mengkaji bagaimana hubungan interpersonal berkembang dan berubah seiring waktu. Salah satu model yang penting dalam teori ini adalah Model Penetrasi Sosial yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor (1973), yang menjelaskan bahwa hubungan interpersonal berkembang dari komunikasi yang bersifat dangkal ke komunikasi yang lebih dalam dan intim. Model ini menunjukkan bahwa semakin banyak individu berbagi informasi pribadi, semakin kuat hubungan yang terbangun. Dalam lingkungan kerja, teori relasional menjelaskan bagaimana keterbukaan komunikasi antara karyawan dan atasan atau antar rekan kerja dapat memperkuat hubungan kerja, menciptakan kepercayaan, dan meningkatkan kerjasama. Tingkat keterbukaan dan kedalaman komunikasi sangat memengaruhi dinamika hubungan di tempat kerja, seperti motivasi, komitmen, dan loyalitas karyawan (Guerrero et al., 2021).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal di Tempat Kerja

Komunikasi interpersonal yang efektif di tempat kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting yang berkontribusi terhadap kualitas interaksi antar individu. Faktor pertama yang memainkan peran kunci adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan dasar dari semua hubungan yang sehat, termasuk dalam lingkungan kerja. Ketika karyawan memiliki kepercayaan pada rekan kerja atau manajer mereka, mereka lebih cenderung untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur. Kepercayaan juga memungkinkan pertukaran informasi yang lebih lancar, mengurangi ketakutan akan konsekuensi negatif dari berbicara secara terbuka. Menurut Patras dan Hidayat (2019), tingkat kepercayaan yang tinggi dalam sebuah organisasi menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk kolaborasi, serta membantu mencegah terjadinya konflik interpersonal.

Selain itu, empati memainkan peran yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal di tempat kerja. Kemampuan untuk memahami perasaan dan perspektif orang lain tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal tetapi juga mengurangi ketegangan yang mungkin muncul dari perbedaan pendapat. Barsade dan O'Neill (2016) menemukan bahwa empati di tempat kerja berhubungan erat dengan peningkatan kepercayaan dan kemampuan untuk bekerja sama dalam situasi yang penuh tekanan. Karyawan yang mampu menunjukkan empati lebih mungkin untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih baik dan menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis.

Keterbukaan juga menjadi faktor kunci dalam komunikasi interpersonal. Di tempat kerja, keterbukaan berarti kesediaan untuk berbagi ide, memberikan umpan balik secara jujur, dan mendengarkan perspektif orang lain tanpa prasangka. Penelitian dari Linjuan Rita Men (2014) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendorong keterbukaan memiliki tingkat kepuasan karyawan yang lebih tinggi serta produktivitas yang lebih baik. Dengan keterbukaan, organisasi dapat mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan transparansi, yang pada akhirnya mendukung suasana kerja yang lebih kondusif untuk pertumbuhan dan inovasi.

Kemampuan mendengar secara aktif melengkapi elemen-elemen komunikasi interpersonal di tempat kerja. Mendengar aktif melibatkan pemahaman yang lebih mendalam atas pesan yang disampaikan, tidak hanya mendengar kata-kata tetapi juga

menangkap makna yang lebih luas. Robbins dan Judge (2018) menyatakan bahwa kemampuan mendengar aktif di tempat kerja sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan menciptakan hubungan kerja yang lebih kuat. Ketika karyawan merasa bahwa pendapat mereka didengar, mereka cenderung lebih termotivasi dan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Dengan demikian, faktor-faktor seperti kepercayaan, empati, keterbukaan, dan kemampuan mendengar aktif membentuk landasan bagi komunikasi interpersonal yang efektif dan hubungan kerja yang harmonis.

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni di Tempat Kerja

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menciptakan harmoni di tempat kerja, karena menjadi fondasi utama bagi interaksi yang sehat dan produktif antara karyawan. Ketika komunikasi interpersonal dilakukan secara efektif, hal ini dapat memperkuat hubungan antara individu, memperjelas tugas, dan meminimalkan potensi konflik. Di dalam organisasi modern, di mana kolaborasi antar tim sangat diperlukan untuk mencapai tujuan bersama, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara jelas dan terbuka sangatlah penting. Komunikasi yang baik membantu membangun kepercayaan, menciptakan rasa saling menghargai, dan mendorong keterbukaan, yang semuanya berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

Harmoni di tempat kerja ditentukan oleh kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan lancar dan tanpa ketegangan yang berlebihan. Penelitian oleh De Vries et al. (2010) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang positif di tempat kerja berkorelasi kuat dengan peningkatan kepuasan karyawan dan penurunan tingkat konflik. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, karyawan lebih cenderung untuk saling mendukung, berbagi informasi, dan bekerja sama dalam menyelesaikan masalah. Keterbukaan dalam komunikasi juga memungkinkan penyelesaian konflik yang lebih cepat dan efisien, sebelum masalah berkembang menjadi lebih besar. Hal ini penting dalam menciptakan suasana kerja yang harmonis, di mana setiap individu merasa didengar dan dihargai.

Komunikasi interpersonal yang efektif juga sangat berperan dalam meningkatkan kerjasama tim. Dalam tim yang bekerja sama dengan baik, komunikasi yang terbuka dan jujur menjadi kunci untuk mencapai keselarasan tujuan dan tanggung jawab. Saadah (2024) menyoroti bahwa keterbukaan komunikasi antara anggota tim mendorong mereka

untuk saling mendukung, memberikan umpan balik konstruktif, dan menghadapi tantangan bersama. Di lingkungan kerja yang mendukung komunikasi interpersonal yang baik, anggota tim lebih mudah untuk berbagi ide dan pandangan mereka, serta merasa lebih terlibat dalam pengambilan keputusan. Ini tidak hanya memperkuat ikatan di antara karyawan, tetapi juga meningkatkan kreativitas dan inovasi tim.

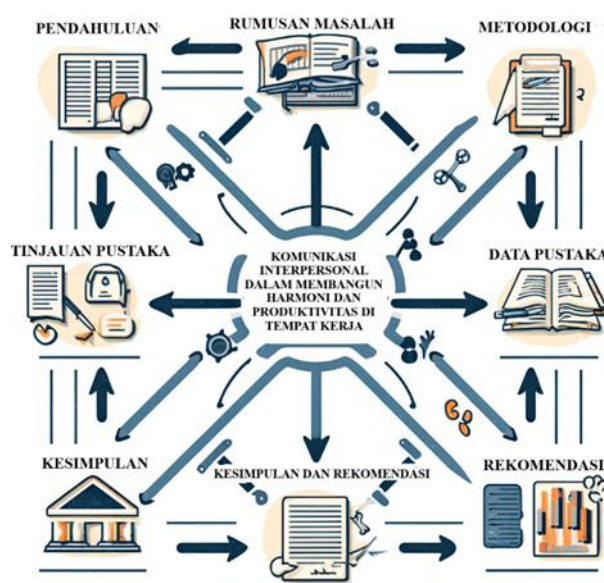
Selain itu, komunikasi interpersonal yang baik dapat mengurangi konflik antar karyawan. Konflik di tempat kerja sering kali disebabkan oleh kesalahpahaman, komunikasi yang buruk, atau kurangnya kejelasan dalam tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya komunikasi yang jelas dan efektif, potensi konflik dapat diminimalisir karena semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan harapan kerja. Menurut penelitian oleh Nadya (2020), komunikasi interpersonal yang baik juga membantu dalam resolusi konflik secara lebih cepat dan efektif. Ketika konflik terjadi, komunikasi yang terbuka memungkinkan kedua belah pihak untuk menyampaikan pandangan mereka dengan cara yang produktif, sehingga kesepakatan bisa dicapai dan hubungan kerja bisa dipulihkan tanpa meninggalkan rasa tidak puas.

Secara keseluruhan, literatur menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik di tempat kerja adalah elemen yang sangat penting dalam menciptakan harmoni, meningkatkan kerjasama tim, dan mengurangi konflik. Organisasi yang mendorong karyawan untuk berkomunikasi secara efektif cenderung lebih mampu menjaga suasana kerja yang kondusif dan mendukung pertumbuhan individu maupun organisasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka (library research) yaitu metode dengan pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian tersebut Nina Adlini dalam (Silalahi & Silalahi, 2024). Metode ini dipilih karena tujuan utamanya adalah untuk menganalisis dan menginterpretasi literatur yang relevan terkait dengan komunikasi interpersonal di tempat kerja. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis informasi yang ada, sehingga metode ini tepat untuk memahami secara mendalam peran komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni di tempat kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka, di mana berbagai literatur yang relevan dikumpulkan dan dipelajari (Darmalaksana, 2020). Data yang terkumpul berasal dari hasil penelitian sebelumnya yang membahas konsep komunikasi interpersonal, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta implikasinya di tempat kerja. Studi pustaka ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang tema yang diangkat, serta memastikan bahwa penelitian ini memiliki landasan teoretis dan empiris yang kuat.



Gambar : Skema Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kajian literatur yang dilakukan, ditemukan beberapa temuan utama yang menyoroti peran penting komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni di tempat kerja. Pertama, literatur secara konsisten menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara karyawan dan manajemen, serta memperkuat kerja sama di antara anggota tim. Komunikasi yang baik memungkinkan pertukaran informasi yang lebih jelas dan efisien, mengurangi kesalahpahaman, serta mendorong keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Penelitian dari Mazzei dan Ravazzani (2015) menggarisbawahi bahwa komunikasi terbuka antara anggota tim sangat penting dalam mendorong partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas di tempat kerja.

Selain itu, temuan literatur menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik juga mengurangi konflik antar karyawan. Salah satu penyebab utama konflik di tempat kerja adalah miskomunikasi atau kurangnya kejelasan dalam instruksi dan ekspektasi. Dengan adanya komunikasi yang lebih terbuka dan langsung, potensi konflik dapat ditekan, karena karyawan memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan tanggung jawab mereka. Penelitian oleh Sihite (2024) mengindikasikan bahwa organisasi dengan budaya komunikasi yang terbuka memiliki tingkat konflik yang lebih rendah, karena karyawan merasa lebih nyaman untuk berbicara secara jujur dan mencari solusi bersama sebelum masalah menjadi lebih besar.

Temuan penting lainnya adalah peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja. Komunikasi yang baik, khususnya antara atasan dan bawahan, menciptakan rasa dihargai dan dipahami di antara karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa pendapat mereka didengar dan diakui, mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan termotivasi untuk berkontribusi lebih besar kepada organisasi. Menurut penelitian dari Linjuan Rita Men (2014), karyawan yang mengalami komunikasi yang terbuka dan mendukung dari atasan mereka lebih terlibat dalam pekerjaannya dan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi kepada perusahaan.

Terakhir, literatur juga menekankan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berkontribusi pada peningkatan produktivitas tim. Dalam lingkungan kerja yang membutuhkan kolaborasi yang tinggi, tim yang berkomunikasi secara efektif lebih mampu menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien. Hal ini didukung oleh penelitian dari De Vries et al. (2010) yang menemukan bahwa tim dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat cenderung lebih produktif dan mampu mengatasi tantangan dengan lebih baik. Tim-tim ini menunjukkan peningkatan dalam hal pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan inovasi, yang semuanya terkait langsung dengan kualitas komunikasi di antara anggota tim.

Secara keseluruhan, temuan-temuan dari kajian pustaka ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak yang sangat signifikan dalam menciptakan harmoni, mengurangi konflik, meningkatkan kepuasan kerja, dan memperkuat produktivitas di tempat kerja. Implementasi komunikasi interpersonal yang efektif

menjadi salah satu kunci sukses dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung.

Faktor-faktor Penunjang Harmoni melalui Komunikasi Interpersonal

Harmoni di tempat kerja sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal yang efektif, yang berperan sebagai fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kohesif. Berdasarkan literatur terbaru, beberapa faktor utama yang mendukung terciptanya harmoni melalui komunikasi interpersonal adalah kepercayaan, empati, dan transparansi. Faktor-faktor ini, ketika hadir dalam organisasi, dapat secara signifikan meningkatkan kualitas interaksi antar karyawan, mengurangi konflik, dan memperkuat kerja sama.

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam hubungan interpersonal di tempat kerja. Tanpa kepercayaan, komunikasi menjadi terhambat karena karyawan cenderung ragu untuk berbagi informasi penting atau mengungkapkan pendapat mereka secara jujur. Penelitian dari UMA (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam membangun komunikasi yang terbuka dan konstruktif. Kepercayaan memungkinkan individu untuk merasa aman dalam berbicara dan berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan, sehingga mendorong adanya komunikasi yang jujur dan efektif. Dalam lingkungan kerja yang didasarkan pada kepercayaan, karyawan merasa lebih nyaman untuk mengajukan ide, memberikan umpan balik, dan mendiskusikan masalah tanpa takut akan adanya repercusi negatif.

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perspektif atau perasaan orang lain. Empati dalam komunikasi interpersonal membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis karena karyawan yang empatik cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan emosional rekan kerja. Barsade dan O'Neill (2016) menekankan bahwa empati adalah kunci untuk menciptakan hubungan kerja yang lebih kuat dan mendalam, karena memungkinkan individu untuk merespons masalah dengan lebih sensitif dan penuh perhatian. Di tempat kerja, empati membantu mengurangi ketegangan, meredakan konflik, dan memperkuat rasa saling menghargai antar karyawan, yang semuanya berkontribusi pada terciptanya harmoni dalam tim.

Transparansi juga merupakan faktor penting dalam mendukung harmoni melalui komunikasi interpersonal yang efektif. Transparansi dalam komunikasi berarti adanya keterbukaan dalam berbagi informasi dan mengelola ekspektasi. Menurut penelitian Linjuan Rita Men (2014), transparansi antara manajemen dan karyawan sangat penting dalam membangun kepercayaan dan memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan organisasi. Ketika manajemen secara terbuka mengomunikasikan keputusan, alasan di balik keputusan tersebut, dan dampaknya terhadap tim, karyawan merasa dihargai dan lebih percaya pada kepemimpinan organisasi. Transparansi juga mengurangi kebingungan dan spekulasi yang sering kali menjadi sumber konflik di tempat kerja.

Faktor lain yang juga mendukung harmoni di tempat kerja melalui komunikasi interpersonal adalah dukungan sosial. Dukungan sosial mencakup hubungan yang penuh dengan dukungan emosional, pemberian saran, dan umpan balik yang konstruktif antara karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2018), dukungan sosial memperkuat jaringan komunikasi informal dan formal di tempat kerja, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan mendukung. Ketika karyawan merasa bahwa mereka didukung oleh rekan kerja dan manajemen, mereka cenderung lebih mampu mengatasi tekanan kerja dan menyelesaikan masalah interpersonal dengan cara yang lebih positif, sehingga mendukung harmoni secara keseluruhan.

Keseluruhan faktor-faktor ini—kepercayaan, empati, transparansi, dan dukungan sosial—berinteraksi satu sama lain untuk menciptakan lingkungan komunikasi yang sehat di tempat kerja. Jika diterapkan dengan baik, faktor-faktor ini akan membentuk hubungan yang lebih kuat, meningkatkan keterlibatan karyawan, dan mengurangi konflik yang dapat menghambat produktivitas. Organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas komunikasi interpersonal melalui penerapan faktor-faktor ini cenderung menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan lebih produktif.

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Produktivitas di Tempat Kerja

Penelitian pustaka mengenai peran komunikasi interpersonal dalam membangun produktivitas di tempat kerja telah menunjukkan sejumlah temuan yang signifikan.

Penelitian-penelitian empiris ini memberikan bukti nyata bahwa komunikasi interpersonal yang efektif di tempat kerja memiliki dampak yang kuat terhadap peningkatan produktivitas individu dan tim, serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah beberapa contoh studi lapangan yang mengilustrasikan peran krusial dari komunikasi interpersonal :

1. *Studi pada Sektor Manufaktur* : Penelitian yang dilakukan oleh De Vries et al. (2010) di sektor manufaktur menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal para supervisor sangat memengaruhi produktivitas pekerja di lini produksi. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa supervisor yang mampu berkomunikasi secara jelas, terbuka, dan mendukung tim mereka, membantu meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Tim yang dipimpin oleh supervisor dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik menunjukkan tingkat penyelesaian tugas yang lebih cepat dan kualitas kerja yang lebih tinggi. Penelitian ini juga menemukan bahwa ketika komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan baik, terjadi peningkatan konflik, miskomunikasi, dan penurunan efisiensi kerja.
2. *Studi di Sektor Pelayanan* : Sebuah penelitian di sektor pelayanan kesehatan oleh Linjuan Rita Men (2014) juga mengungkapkan pentingnya komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Penelitian ini menemukan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja dalam tim dengan komunikasi interpersonal yang baik menunjukkan peningkatan kepuasan kerja dan kinerja tim yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, komunikasi interpersonal yang terbuka antara dokter, perawat, dan staf administrasi berperan penting dalam mengurangi kesalahan medis dan mempercepat pengambilan keputusan. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang baik meningkatkan koordinasi tim, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan.
3. *Studi di Perusahaan Teknologi* : Di perusahaan teknologi, komunikasi interpersonal sering kali menjadi kunci dalam meningkatkan produktivitas tim pengembangan perangkat lunak. Penelitian oleh Mazzei dan Ravazzani (2015) pada perusahaan teknologi di Italia menunjukkan bahwa tim yang berkomunikasi secara terbuka dan memiliki budaya umpan balik yang baik lebih mampu menyelesaikan proyek dengan cepat dan mengatasi hambatan teknis yang muncul. Tim dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat cenderung lebih kolaboratif, terbuka dalam

berbagi ide, dan lebih responsif terhadap perubahan atau tantangan yang dihadapi selama proses pengembangan. Penelitian ini juga mencatat bahwa komunikasi interpersonal yang buruk sering kali menyebabkan penundaan dalam proyek dan penurunan kualitas produk.

Studi-studi di lapangan ini secara konsisten menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, tetapi juga memiliki dampak langsung terhadap produktivitas. Tim yang berkomunikasi secara efektif lebih mampu menyelesaikan tugas dengan efisiensi, lebih kreatif dalam menemukan solusi, serta lebih cepat dalam menyelesaikan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang kuat tidak hanya penting untuk hubungan interpersonal, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Implikasi bagi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Hasil dari kajian pustaka mengenai peran komunikasi interpersonal dalam membangun harmoni di tempat kerja memiliki beberapa implikasi penting bagi manajemen sumber daya manusia (SDM). Dalam konteks organisasi modern, keberhasilan operasional sangat bergantung pada kemampuan untuk menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dan produktif di antara karyawan. Penerapan hasil-hasil kajian ini dapat membantu manajemen SDM dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, memperkuat hubungan antar karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif.

Salah satu implikasi utama adalah pentingnya membangun budaya komunikasi terbuka dan transparan di tempat kerja. Transparansi dalam komunikasi antara manajemen dan karyawan memainkan peran penting dalam menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi dan mengurangi ketidakpastian. Transparansi komunikasi, khususnya ketika diimplementasikan oleh pemimpin organisasi, dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan karyawan. Bagi manajemen SDM, ini berarti perlunya mengembangkan kebijakan dan sistem komunikasi internal yang mendorong keterbukaan, seperti forum umpan balik terbuka, diskusi rutin antar tim, dan pemberitahuan yang jelas terkait perubahan organisasi. Dengan transparansi, konflik yang sering kali muncul karena

ketidakepahaman dapat diminimalkan, dan karyawan merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal juga menjadi salah satu implikasi penting bagi manajemen SDM. Banyak karyawan, meskipun kompeten secara teknis, mungkin tidak memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat, yang berdampak negatif pada hubungan kerja mereka. Berdasarkan kajian literatur, kemampuan mendengar aktif, berkomunikasi secara empatik, dan memberikan umpan balik konstruktif adalah keterampilan penting yang harus dimiliki setiap karyawan. Pelatihan-pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan ini dapat membantu memperbaiki dinamika tim dan meningkatkan kualitas interaksi antar individu di tempat kerja (De Vries et al., 2010). Dengan pelatihan yang tepat, karyawan akan lebih mampu menyelesaikan konflik secara mandiri, berkolaborasi dengan lebih efektif, dan menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis.

Selain itu, manajemen konflik menjadi implikasi lain yang krusial bagi SDM. Konflik di tempat kerja tidak bisa dihindari, tetapi dapat dikelola secara efektif melalui komunikasi yang baik. Kepercayaan, transparansi, dan empati yang telah dibahas dalam kajian pustaka adalah elemen penting dalam menyelesaikan konflik. Manajemen SDM dapat menerapkan program-program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik, serta memfasilitasi mekanisme penyelesaian konflik yang lebih transparan dan berbasis komunikasi. Robbins dan Judge (2018) menekankan bahwa intervensi SDM yang berfokus pada penyelesaian konflik melalui komunikasi interpersonal yang positif dapat mengurangi potensi eskalasi masalah dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

Lebih jauh, implikasi lain adalah pentingnya dukungan sosial di tempat kerja dimana dukungan sosial yang kuat di antara karyawan, seperti adanya rekan kerja yang memberikan dukungan emosional dan profesional, dapat meningkatkan rasa keterhubungan dan mengurangi stres di tempat kerja. Bagi manajemen SDM, ini berarti merancang program yang mendorong kerja sama dan kolaborasi, seperti inisiatif mentoring, pengembangan tim, atau kegiatan sosial perusahaan. Program-program ini akan memperkuat jaringan sosial di tempat kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan hubungan interpersonal dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis.

Secara keseluruhan, hasil kajian pustaka ini memberikan landasan penting bagi manajemen SDM untuk meningkatkan hubungan interpersonal dan harmoni di tempat kerja. Melalui strategi komunikasi yang lebih transparan, pelatihan komunikasi interpersonal, manajemen konflik yang baik, dan dukungan sosial yang lebih kuat, organisasi dapat meningkatkan kepuasan karyawan, produktivitas tim, dan efektivitas operasional secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Ringkasan Temuan

Dari kajian pustaka yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan harmoni di tempat kerja. Studi-studi yang telah dikaji menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara karyawan, serta antara karyawan dan manajemen, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan hubungan kerja yang harmonis, peningkatan kepuasan kerja, dan penurunan tingkat konflik. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan berlandaskan kepercayaan membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif, di mana karyawan merasa lebih terlibat dan dihargai. Temuan dari literatur juga menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal seperti kemampuan mendengar aktif, empati, dan memberikan umpan balik yang konstruktif adalah kunci dalam memperkuat dinamika tim dan hubungan antar individu di dalam organisasi.

Secara lebih spesifik, komunikasi interpersonal yang baik mampu mengurangi konflik dan mendorong kerjasama yang lebih kuat di antara karyawan. Penelitian menyoroti bahwa ketika karyawan mampu berkomunikasi secara terbuka dan empatik, mereka lebih mampu menghadapi tantangan dan perbedaan pendapat tanpa menimbulkan ketegangan yang berlebihan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya menciptakan harmoni, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan inovasi di tempat kerja, karena karyawan merasa lebih bebas untuk berbagi ide dan informasi

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian ini, terdapat beberapa rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh organisasi untuk memperbaiki komunikasi interpersonal dan, pada gilirannya, meningkatkan harmoni di tempat kerja.

Pertama, organisasi disarankan untuk mengembangkan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal bagi karyawan. Pelatihan ini dapat berfokus pada keterampilan mendasar seperti mendengarkan aktif, memberikan umpan balik yang efektif, dan mengembangkan empati dalam berkomunikasi. Dengan adanya pelatihan ini, karyawan akan lebih mampu berkomunikasi secara efektif, baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan mereka, yang pada akhirnya akan mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kerjasama tim.

Kedua, organisasi perlu membangun budaya komunikasi yang terbuka dan transparan. Manajemen dapat mendorong keterbukaan dengan menciptakan saluran komunikasi yang lebih transparan, di mana karyawan merasa aman dan nyaman untuk berbagi ide, umpan balik, dan kekhawatiran tanpa takut akan adanya dampak negatif. Budaya komunikasi terbuka ini dapat diimplementasikan melalui pertemuan rutin, sesi umpan balik dua arah, dan pengembangan kebijakan komunikasi yang mendukung keterlibatan karyawan di setiap tingkat organisasi.

Ketiga, menciptakan mekanisme umpan balik yang efektif sangat penting untuk menjaga komunikasi interpersonal yang sehat. Organisasi harus memastikan bahwa karyawan memiliki akses ke saluran untuk memberikan dan menerima umpan balik secara terstruktur dan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan karyawan, kotak saran anonim, atau diskusi satu lawan satu antara karyawan dan manajer. Mekanisme ini akan membantu mengidentifikasi masalah sebelum berkembang menjadi konflik yang lebih besar, serta memperkuat hubungan kepercayaan antara karyawan dan manajemen.

Secara keseluruhan, penerapan strategi-strategi ini dapat secara signifikan meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di tempat kerja, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, dan pada akhirnya, mendukung kesuksesan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2018). *Interplay: The Process of Interpersonal Communication* (14th ed.). Oxford University Press.
- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Barsade, S., & O'Neill, O. A. (2016). *Manage Your Emotional Culture*. Harvard Business Publishing Education.
- Cummings, T., & Worley, C. (2018). *Organization Development and Change* (11th ed.). Cengage Learning.
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. *Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1–6.
- De Vries, R. E., Bakker-Pieper, A., & Oostenveld, W. (2010). Leadership = Communication? The Relations of Leaders' Communication Styles With Leadership Styles, Knowledge Sharing and Leadership Outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 367–380. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9140-2>
- Gamble, T. K., & Gamble, M. (2002). *Communication Works*. McGraw-Hill.
- Guerrero, L. K., Andersen, P. A., & Afifi, W. A. (2021). *Close Encounters: Communication in Relationships* (6th ed.). California : SAGE Publications, Inc.
- Karanges, E., Beatson, A., Johnston, K., & Lings, I. (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: A social exchange perspective. *Journal of Business Market Management*, 7(2), 329–353.
- Mazzei, A., & Ravazzani, S. (2015). Internal crisis communication strategies to protect trust relationships: A study of Italian companies. *International Journal of Business Communication*, 52(3), 319–337. <https://doi.org/10.1177/2329488414525447>
- Medan Area, U. (2023). *Peran Komunikasi dalam Membangun Budaya Organisasi yang Sehat*. <https://manajemen.uma.ac.id/2023/12/peran-komunikasi-dalam-membangun-budaya-organisasi-yang-sehat/>
- Men, L. R. (2014). Strategic Internal Communication: Transformational Leadership, Communication Channels, and Employee Satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284. <https://doi.org/10.1177/0893318914524536>
- Nadya, F. (2020). Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada Siswa. *Sosietas: Jurnal Pendidikan Sosiologi Jurnal Pendidika Sosiologi*, 10(1), 775–790.
- Nur Cahya, M. (2023). Komunikasi dalam Meningkatkan Loyalitas Tim Kerja. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(7), 741–745. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v3i7.965>

- Patras, Y. E., & Hidayat, R. (2019). Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pada Organisasi Melalui Perbaikan Perilaku Pemimpin Dan Keadilan Organisasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 16(2), 185–194. <https://doi.org/10.17509/jap.v26i2.21302>
- Powers, E. (2009). Social Exchange Theory. *The Praeger Handbook of Victimology*, 256–258. <https://doi.org/10.4324/9781003141372-14>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (8th ed.). London : Pearson Education.
- Saadah, N. (2024). *Keterbukaan dalam Komunikasi Organisasi*. <https://geotimes.id/Opini/Keterbukaan-Dalam-Komunikasi-Organisasi/>
- Sihite, M. (2024). *Membangun Budaya Komunikasi Positif di Lingkup Organisasi Kampus*. <https://www.edisi.id/baca/20240525/membangun-budaya-komunikasi-positif-di-lingkup-organisasi-kampus.html>
- Silalahi, V. A. J. M., & Silalahi, V. H. C. S. (2024). Sustainable Food Security in New Kalimantan in the Context of IKN Development. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR)*, 3(9), 4183–4196.