

## **Analisis Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Subbagian Kepegawaian Dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau**

Cindy Firahayu Nasution

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau

Email Korespondensi: cindifirahayunasution@student.uir.ac.id

Diterima: 12-11-2025    Disetujui: 12-12-2025    Diterbitkan: 25-12-2025

### **Abstrak**

Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau merupakan salah satu subbagian di bawah Bagian Sekretariat yang bertugas untuk mengurus segala administrasi dan arsip serta dokumentasi pertemuan atau rapat kantor. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya meliputi melayani dan memberikan informasi kepada pihak dalam Dinas Pariwisata maupun umum, Subbagian Kepegawaian dan Umum selalu berusaha dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan oleh Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan mendapat respon secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yakni komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Subbagian Kepegawaian dan Umum dilaksanakan melalui aktivitas komunikasi interpersonal seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal; Kinerja karyawan.

### **Abstract**

*The Personnel and General Affairs Subdivision of the Riau Provincial Tourism Office is one of the subsections under the Secretariat Section which is tasked with taking care of all administration and records as well as documentation of meetings or office meetings. In carrying out its duties and functions including*

*serving and providing information to parties in the Tourism Office and the general public, the Personnel and General Affairs Subdivision always strives to improve the performance of its employees. This study aims to find out and analyze how interpersonal communication in improving employee performance is carried out by the Personnel and General Subdivision of the Riau Provincial Tourism Office. Interpersonal communication is communication carried out by two or more people face-to-face so that the message conveyed can be understood and received a direct response. This research uses qualitative descriptive research methods. Determination of subjects in this study using purposive sampling techniques. The informants in this study were 5 people. Data collection uses interview, observation and documentation techniques. The data analysis used is to use data reduction, presentation and drawing conclusions. The results of this study, namely interpersonal communication in improving employee performance in the Personnel and General Affairs Subdivision, are carried out through interpersonal communication activities such as an attitude of openness, an attitude of empathy, a supportive attitude, a positive attitude and equality.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication; Performance Employee.*

## PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan dasar dan yang paling sering terjadi disebuah organisasi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal biasanya menggunakan kata yang spontan dan tidak formal. Sedangkan komunikasi organisasi merupakan bentuk komunikasi yang didalamnya terdapat sebuah penyampaian informasi maupun penerimaan informasi yang berkaitan dengan organisasi yang dilakukan dalam organisasi tersebut.

Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan yang memiliki batasan, bekerja yang relatif terus menerus untuk dapat mencapai sebuah tujuan bersama dan sebuah organisasi memiliki sistem sosial yang komplek. Dalam mencapai tujuan organisasi sangat dibutuhkan sebuah proses komunikasi yang efektif. Proses komunikasi dalam sebuah organisasi meliputi informasi, gagasan dan pengalaman (Robins, 2015).

Sebaiknya komunikasi yang terjadi disebuah organisasi tidak hanya bersifat informatif, melainkan bersifat persuasif (mempengaruhi) juga agar dapat menimbulkan keyakinan untuk melakukannya. Seorang pemimpin memiliki tugas untuk membangun komunikasi interpersonal dengan karyawannya yang dapat dimulai dengan belajar mengenal karyawan yang memiliki karakter, sifat dan latar belakang berbeda-beda secara pribadi agar dapat bekerjasama dengan baik unuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas kerja yang baik.

Karyawan merupakan inti dari berjalannya sebuah organisasi, semua pekerjaan yang ada akan dilakukan oleh karyawan. Dapat kita simpulkan bahwa tanpa karyawan organisasi tidak akan berjalan. Maka dari itu karyawan harus diperlakukan dengan baik dan diperlukannya pengenalan antar sesama karyawan agar memiliki hubungan dekat yang baik karena mereka akan mejadi satu dalam sebuah tim untuk mengemban tugas yang sama dengan tujuan yang sama pula. Apabila para karyawan tidak memiliki hubungan kedekatan yang baik kemungkinan besar komunikasi dalam sebuah tim tidak baik dan efektif. Apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik dapat menimbulkan konflik dilingkungan kerja dimana dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Pada saat melakukan observasi penulis mendapati ada kedekatan antar pemimpin dan karyawan maupun karyawan dengan karyawan namun ada juga beberapa karyawan yang tidak terlalu memiliki hubungan kedekatan satu sama lain. Pada subbagian kepegawaian dan umum sangat dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik karena setiap karyawan pasti membutuhkan adanya keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan juga kesetaraan.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan dengan akrab dan sangat mengenal antara orang-orang yang terlibat didalamnya. Komunikasi yang berlangsung dalam skala jumlah orang-orang yang didalamnya terbatas dan kecil, yang mana diantaranya saling mengenal dan memiliki hubungan lebih dari rekan kerja. Maka dari itu komunikasi antarpribadi dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Komunikasi antarpribadi atau interpersonal dapat dilakukan dengan mengirim pesan melalui tulisan, media seperti Wa (Whatsapp) saat ini ataupun tatap muka secara langsung dengan bahasa verbal maupun non-verbal yang memperlihatkan kepedulian dengan sesama karyawan (Siregar, 2019).

Komunikasi Interpersonal dan karyawan sangat memiliki hubungan yang erat, apabila komunikasi interpersonal antar karyawan berjalan dengan baik maka karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik pula, hal itu karena adanya lingkungan kerja yang baik yang dibentuk dengan komunikasi interpersonal yang baik juga. Komunikasi dikatakan efektif apabila pihak yang terlibat memiliki kesamaan makna terhadap suatu hal. Karena itu dapat disimpulkan bahwa dengan adanya hubungan dan komunikasi yang baik dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Karyawan subbagian kepegawaian dan umum harus dapat melihat dan memahami bagaimana kondisi di lingkungan kerja, hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan apabila tidak diperhatikan dan menimbulkan kan masalah ataupun kesalahpahaman antar karyawan hal tersebut dapat membuat kinerja karyawan menurun.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, penulis melihat komunikasi interpersonal yang dibangun dalam lingkungan kerja cukup baik dan kinerja karyawan terlihat cukup baik namun masih mengalami naik turun. Hal ini ditunjukkan dengan adanya jumlah karyawan dengan pembagian tugas yang kurang seimbang dimana dapat mengakibatkan kinerja menurun.

Hal lain yang terlihat kurangnya disiplin waktu kerja karyawan, seharusnya pemimpin ataupun karyawan lainnya dapat mengkomunikasikan dengan cara menegur atau memberi surat peringatan kepada karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan.

Kualitas kinerja karyawan bukan hanya dilihat bagaimana cara mereka bekerja tetapi juga melihat keterampilan berkomunikasi, terampilan komunikasi sangat berperan penting dalam mencapai keberhasilan tujuan organisasi. Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik akan dapat lebih mudah beradaptasi dilingkungan kerja. Kemampuan komunikasi juga sangat membantu seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karyawan juga harus mempunyai wawasan yang luas dan kemampuan komunikasi dalam menangkap pesan dengan baik agar seluruh tugas dapat dikerjakan sesuai aturan dan mendapatkan asil yang diinginkan.

Kualitas dan kinerja karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan atau organisasi. Setiap organisasi dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya adalah kualitas dan kinerja antar karyawan. Jika kualitas kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai begitu pula sebaliknya apabila kualitas dan kinerja menurun mengakibatkan pekerjaan tidak selesai pada waktunya (Siregar, 2019).

Melihat pengaruh yang sangat penting dari proses komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi antar karyawan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang menyangkut dengan judul “Analisis Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau”.

## **KERANGKA TEORI**

### **Komunikasi**

Komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut sebagai komunikasi. Kemudian penegertian komunikasi tersebut diperkuat oleh pernyataan Theodore M. Newcom yang menyatakan bahwa “setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan deskriminatif, dari sumber kepada penerima”. Dan menurut Carl I. Hovland “komunikasi adalah proses yang memungkinkan

seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan)” .

Dari beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses tindakan menyampaikan informasi yang didalamnya menggunakan simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya, Informasi yang disampaikan oleh komuniator dapat mengubah perilaku komunikan. Dalam suatu proses komunikasi biasanya ada hal yang ingin tuju, maka diperlukannya kesamaan makna atau arti pada informasi antara komunikator dan komunikan tersebut. Ketika penerima (komunikan) mengartikan informasi tersebut dengan apa yang dimaksud oleh komunikator maka dapat dikatakan bahwa komunikasi tersebut berjalan dengan baik dan efektif, apabila sebaliknya maka akan terjadi kesalahpahaman makna informasi yang disampaikan.

Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman makna. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain (Robins, 2015). Kompetensi komunikasi sebagai sejumlah kemampuan, selanjutnya, disebut resources, yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi.

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi yang sangat mendasar pada sebuah organisasi adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal secara umum ialah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka maupun melalui media. Komunikasi interpersonal yang terjadi dalam sebuah organisasi yakni antara atasan kepada bawahan, sesama karyawan dan bawahan kepada atasan.

Menurut Devito komunikasi Interpersonal adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Selanjutnya, Liliweri juga mengutip pendapat Barnlund yang menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga, atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur (Riauan & Salsabila, 2022).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (Moleong, 2018) dengan fokus pada analisis komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui data yang berbentuk kata-kata, perilaku, serta interaksi sosial yang terjadi di lingkungan kerja. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara

sistematis mengenai proses komunikasi interpersonal yang berlangsung di dalam organisasi. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan analisis data.

Subjek penelitian ini adalah karyawan pada Bagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau yang terdiri dari pimpinan dan staf, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 18 orang, meliputi satu kepala subbagian, sembilan pegawai negeri sipil, dan delapan pegawai honorer. Adapun objek penelitian ini adalah proses komunikasi interpersonal serta perannya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Pariwisata Provinsi Riau yang berlokasi di Kota Pekanbaru, dengan waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Desember 2021 hingga Agustus 2022.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap informan penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen resmi, serta literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2021). Wawancara dilakukan secara langsung dan intensif untuk menggali informasi secara komprehensif terkait pengalaman dan persepsi informan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja, baik antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa rekaman wawancara, arsip, serta dokumen lain yang relevan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumen yang tersedia, sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya. Selain itu, keabsahan data juga diuji melalui kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas guna memastikan kualitas penelitian kualitatif.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2015). Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari lapangan, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung, sehingga menghasilkan temuan yang valid mengenai peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu analisa untuk menjelaskan mengenai data-data yang disajikan dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Berikut pembahasan penelitian tersebut:

### **Komunikasi Interpersonal yang terjalin dengan sesama karyawan Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau.**

Komunikasi interpersonal dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal. Menurut sifatnya komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua yakni komunikasi diadik dan komunikasi triadik. Komunikasi diadik ini merupakan komunikasi tatap muka yang berlangsung antara dua orang saja, sedangkan triadik berlangsung secara tatap muka antar yang terdiri dari tiga orang atau lebih.

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan komunikasi paling efektif karena dilakukan secara langsung atau secara tatap muka, individu yang terlibat dalam komunikasi interpersonal dapat melihat dan menilai secara langsung bagaimana komunikasi non verbal atau gerak gerik lawan bicaranya, dalam komunikasi interpersonal respon atau feedback yang diberikan tersampaikan secara langsung dan saat itu juga. Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat dari tiga sudut pandang yakni pendekatan humunistik, pragmatik dan sosial. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan humunistik. Pendekatan humenistik ini ada lima indikator yakni sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

### **Sikap Keterbukaan (*openness*)**

Subbagian Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau merupakan subbagian yang bertugas untuk melayani segala administrasi seluruh karyawan di Dinas Provinsi Riau. Untuk bertugas melayani dengan baik sangat diperlukannya sikap keterbukaan sesama karyawan subbagian tersebut maupun dengan pihak luar. Sikap keterbukaan disini dapat berupa memberikan informasi maupun data yang dibutuhkan untuk keperluan pekerjaan serta sikap keterbukaan tentang diri kita terhadap karyawan lainnya. Karena dengan mengenal karyawan satu sama lainnya akan membangun hubungan yang baik dengan sesama karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat mendorong peningkatan kinerja.

Sikap keterbukaan ini dilakukan karena dasar rasa tanggungjawab masing-masing karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap keterbukaan dan transparan dilakukan agar semua karyawan dapat dengan nyaman untuk

bekerja. Dengan adanya hubungan yang baik dengan sesama karyawan dan juga rasa tanggungjawannya maka akan terciptanya sikap saling terbuka antar karyawan.

Dalam aspek sikap keterbukaan Subbagian Kepegawain dan Umum telah menerapkan dengan sangat baik. Semua informasi maupun data yang berkaitan dengan pekerjaan selalu berbagi dengan seharusnya, baik dengan pihak dalam maupun pihak luar karena mengingat subbagian ini juga bertanggungjawab dalam melayani publik. Informasi maupun data yang diberikan adalah benar tanpa ada melebihkan maupun mengurangi dengan keadaannya yang sebenarnya.

Aspek lainnya dari keterbukaan ini adalah subbagian kepegawain dan umum selalu menerima kritikan dan saran yang baik bagi organisasi maupun untuk individu sendiri. Sikap keterbukaan di Subbagian Kepegawain dan Umum juga merangkul kepada hal di luar pekerjaan yang sifatnya personal seperti persoalan keluarga, faktor ini juga yang membuat karyawan menjadi lebih akrab.

Sikap keterbukaan sangat penting dalam peningkatan kinerja karyawan, karyawan dapat bekerjasama dengan baik dalam melaksanakan pekerjaan yang ada. Sikap keterbukaan merupakan salah satu faktor untuk mendorong terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

Temuan diatas sejalan dengan Eni Karlina Siregar yang memaparkan bahwa komunikasi interpersonal dalam keterbukaan menjadikan karyawan lebih mengenal karakter sesama karyawan dan dapat bekerjasama sesuai dengan tujuan perusahaan, hubungan inilah menjadi pacuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan (Siregar, 2019:12).

### **Sikap Empati (*Empathy*)**

Sikap Empati disini merupakan sikap dapat saling memahami apa yang sedang terjadi dengan orang lain. melihat suatu persoalan dari sudut pandang orang yang mengalami permasalahan tersebut. Sikap empati ini akan menimbulkan sikap saling mengerti dengan sesama karyawan. Orang yang memiliki sikap empat dapat memahami perasaan, pengalaman serta sikap orang lain. Secara singkat sikap empati adalah sikap dimana kita dapat merasakan hal tersebut ketika kita menjadi dia.

Dalam Subbagian Kepegawaian dan Umum sikap empati yang ada yakni dimana karyawan saling membantu pekerjaan satu sama lain apabila karyawan yang bertanggungjawab atas pekerjaan tersebut tidak dapat hadir dikarenakan alasan yang tidak dapat dihindari seperti karyawan sakit, keluarga karyawan tertimpa musibah. Karyawan lainnya sama-sama menyelesaikan pekerjaan tersebut agar tidak terjadinya tugas yang terbengkalai.

Bukan hanya membantu pekerjaan saja, karyawan Subbagian Kepegawaian dan Umum juga menerapkan sikap empati kemanusiaan ketika ada karyawan yang sakit ataupun kemandangan mereka akan menjenguk, hal ini bertujuan untuk memberikan motivasi ataupun semangat kepada karyawan yang sakit bahwa ia memiliki rekan kerja yang selalu memberikan perhatian kepadanya.

Sikap empati dapat terjalin dengan sesama karyawan ini karena mereka sangat menyadari bahwa hubungan yang terjalin antar mereka bukan hanya sebatas rekan kerja namun sudah seperti keluarga apalagi mereka sudah bersama untuk waktu yang cukup lama dalam satu lingkungan kerja.

Sikap empati juga muncul karena masing-masing karyawan menyadari bahwa kondisi tidak baik seperti sakit, berhalangan hadir dapat terjadi dengan siapa saja suatu hari nanti. Dan disitulah mereka sangat membutuhkan karyawan lain untuk membantu pekerjaan-pekerjaan tersebut.

Temuan diatas sejalan dengan temuan Eni Karlina Siregar yang memaparkan bahwa sikap empati dapat membuat karyawan merasa memiliki patner dan keluarga yang dapat diajak kerjasama, saling memperhatikan, kepedulian yang tinggi, menghargai pekerjaan karyawan dan bertukar pikiran sehingga dapat menyusun langkah-langkah memperoleh kerja yang baik dan kualiatas kerja karywan yang baik (Siregar, 2019).

### **Sikap Mendukung (*Supportiveness*)**

Salah satu aspek dari hubungan komunikasi interpersonal adalah sikap mendukung dimana masing-masing karyawan memiliki komitmen untuk mendukung agar terciptanya hubungan yang efektif. Karyawan dapat saling membantu dan memberikan ide maupun saran untuk mengembangkan sebuah organisasi.

Sikap dukungan yang diberikan karyawan Subbagian Kepegawaian dan Umum seperti apabila dalam pekerjaan tersebut dilakukan secara tim atau memiliki kelompok yang akan menyelesaikannya, jika ada karyawan yang memiliki saran atau ide yang mendukung agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan efektif maka karyawan lain akan mendukung dan menjalani sesuai ide tersebut, mereka tidak memandang siapa yang memberikan ide baik karyawan staf biasa, maupun yang memiliki jabatan, senior ataupun junior. Jika ide tersebut layak diterapkan mereka akan selalu mendukung.

Sikap mendukung lainnya yakni ketika ada karyawan yang kesulitan atau membutuhkan waktu yang panjang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut maka karyawan lain biasanya akan ikut membantu agar cepat terselesaikan.

Sikap mendukung ini dapat terjadi karena adanya rasa saling mengerti sesama karyawan. Mengerti bagaimana kemampuan dan perilaku karyawan lainnya. Sesama karyawan selalu mendukung agar karyawan lainnya dapat terus maju dan bekerja dengan lebih baik lagi. Dukungan dari rekan kerja tentunya akan sangat membantu untuk mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing karyawan.

Sikap mendukung yang terjalin di Subbagian Kepegawain dan Umum ini sudah sangat baik, karyawan selalu berusaha menunjukkan bahwa mereka bukan hanya sekedar bekerja namun sebuah kelompok yang didalamnya terikan sebuah hubungan kekeluargaan, yang bertujuan agar menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Apabila lingkungan kerja sudah menyenangkan pekerjaan yang dilakukan tidak begitu terasa memberatkan, dengan adanya sikap saling mendukung ini dapat menjadi motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

Temuan diatas sejalan dengan Eni Karlina Siregar yang memaparkan bahwa kualitas kerja yang daik dapat dicapai jika didukung para karyawan yang mempunyai motivasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Apabila motivasi karyawan tinggi tetapi tidak didukung lingkungan kerja yang nyaman maka hasil kerja akan menurun (Siregar, 2019).

### **Sikap Positif**

Sikap positif yakni sikap dimana seseorang memiliki pemikiran dan perasaan yang baik terhadap orang lainnya. Tidak berprasangka buruk kepada orang lain dan menaruh kecurigaan yang berlebihan. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dapat berupa memberikan pujian atau penghargaan kepada orang lain, komitmen menjalan kerjasama yang baik, menghargai orang lain dan menghargai orang lain serta menyapa orang lain dengan sopan juga termasuk sikap positif.

Pada Subbagain Kepegawaian dan umum sikap positif yang sering terjadi dalam saling memberikan pujian baik dalam aspek pekerjaan maupun personal seperti berterima kasih telah membantu pekerjaan, memuji hasil kerja yang baik. Kemudian sikap saling menghargai. Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa semua karyawan Subbagian Kepegawaian dan Umum selalu saling menyapa sebagai bentuk menghargai orang lain. karyawan juga selalu bersikap sopan kepada sesama karyawan lainnya.

Sikap positif dapat terjalin di subbagian kepegawaian dan umum karena karyawan merasa bahwa saling menghargai seseorang adalah hal yang sangat penting untuk menjaga hubungan baik. Salah satu sikap positif yang mereka terapkan adalah berpikir positif terhadap sesama rekan kerja ini terjadi karena selama bekerja sama tidak ada perilaku yang buruk dari karyawan lainnya, semua karyawan selalu menunjukkan perilaku terbaik mereka dalam bekerja sama.

### **Kesetaraan (*Equality*)**

Kesetaraan dalam sebuah organisasi adalah tidak membeda-bedakan karyawan satu dengan karyawan lainnya. Biasanya kesetaraan disebut organisasi bertitik pada sikap seorang pimpinan. Di Subbagian Kepegawaian dan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian atau Kasubbag.

Pimpinan harus mempunyai sikap kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin melalui kekuasaan dan kewenangan yang dia miliki atau melalui perilaku yang dia tampilkan yang dapat mengubah perilaku para pengikutnya. Maka dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pimpinan harus mampu menjadi contoh yang baik bagi karyawannya, salah satu contoh perilaku yang harus diterapkan oleh pimpinan adalah memiliki sikap kesetaraan kepada semua karyawannya, tidak pilih kasih dan tidak membeda-bedakan karyawan.

Selama peneliti melakukan wawancara dan observasi mendapatkan bahwa kasubbag kepegawaian dan umum tidak pernah membeda-bedakan dan selalu bersikap adil kepada karyawan-karyawannya. Kasubbag selalu memperlakukan karyawan dengan baik, memberikan pekerjaan sesuai dengan jobdesk yang telah ditentukan yang merupakan cerminan dari sikap adil.

Ada beberapa karyawan yang memang lebih aktif berada disamping Kasubbag namun hal tersebut bukan dianggap sebagai sikap pilih kasih dimata karyawan, hal itu karena memang ada beberapa karyawan yang memiliki jobdesk yang selalu berhubungan dengan kasubbbag. Sikap kesetaraan yang tercermin dari kepala subbagian kepegawaian dan umum ini didasari dengan melihat bahwa pimpinan memang memiliki latar belakang sebagai alumni STPDN dan juga pemimpin merasa bahwa bersikap adil kepada semua karyawan merupakan salah satu tanggungjawab dan kewajibannya sebagai seorang pimpinan atau atasan.

Sikap kesetaraan ini bukan hanya dimiliki oleh pimpinan, namun dengan sesama karyawan juga, berdasarkan observasi peneliti seperti karyawan lain ketika ingin bergaul tidak pernah membedakan apakah harus dengan karyawan yang PNS maupun THL. Begitu juga dengan pekerjaan jika harus membuat tim para karyawan akan melihat dari siapa yang sesuai dengan jobdesk tim tersebut, bukan siapa yang jabatan atau golongannya lebih tinggi.

Karyawan tidak pernah membeda-bedakan karyawan lainnya baik dalam berteman maupun bekerja karena mereka merasa bahwa mereka disini sama-sama untuk bekerja dan sama-sama untuk mengembangkan potensi. Dengan adanya sikap ini mereka merasa satu sama lain adalah teman dan keluarga.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti jabarkan sebelumnya maka kesimpulan sebagai hasil analisis data yang telah peneliti lakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan Di Subbagain Kepegawaian dan Umum Dinas Pariwisata Provinsi Riau dilakukan dengan menggunakan pendekatan humanistik.

Sikap keterbukaan di subbagian kepegawaian dan umum diterapkan karena adanya dasar tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan. Sikap keterbukaan yang dilakukan adalah dengan tidak menutup- nutupi informasi yang diperlukan dan terbuka akan kritikan yang ada. Sikap empati yang terjalin di subbagian kepegawaian dan umum didasari oleh karyawan yang merasa hubungan mereka bukan hanya sekedar sebatas rekan kerja namun sudah seperti keluarga, maka dari itu karyawa memiliki sikap kepedulian satu sama lainnya. Sikap mendukung dicerminkan karena adanya rasa saling mengerti sesama karyawan. Karyawan subbagian kepegawaian dan umum selalu berupaya untuk mendukung satu sama lain agar pontesi diri dapat berkembang dan meningkat. Sikap positif dapat dilakukan karyawan subbagain kepegawaian dan umum karena saling menghargai satu sama lain.. Sikap kesetaraan timbul karena adanya rasa tanggungjawab pimpinan untuk selalu bersikap adil kepada semua karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Riauan, M. A. I., & Salsabila, Z. F. (2022). Virtual Communication Pattern Of Twitter Autbase Management (Study Of Sharing Real Life Things Media On @bertanyarl Account). *Jurnal Komunikasi*, 14(1). <https://doi.org/10.24912/jk.v14i1.16118>
- Robins, S. (2015). Perilaku Organisasi. In *Salemba Empat*.
- Siregar, E. K. (2019). Komunikasi Antarpribadi Antar Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology*, 224(11).
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D, 2015*.
- Sugiyono, D. (2021). Metode penelitian kuatintatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 15, Issue 2010).