

EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI RIAU

By : Sigit Kurniawan

Counselor : Rusmadi Awza

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Kampus Bina Widya KM 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru

E-mail : sigit.kurniawan77@gmail.com / Cp : 082388134377

Abstract

Interpersonal communication is communication plays an important role in organizational life. Therefore, the effectiveness of the communication is necessary to keep the organization running well in the relationship between employee relationship with the leader or fellow employees. In other words, this communication can be occur vertically, horizontally and diagonally. On this occasion, the researchers conducted the study at the Department of Culture and Tourism of Riau Province, where effective interpersonal communication will have a positive effect on the activities at the Department of Culture and Tourism of Riau Province. Be it in fostering harmonious relationships with employees, to improve the organizational climate for better, until the achievement of organizational goals.

This research uses descriptive qualitative research methods, done by drawing comparisons between theory and practice in the study site and analyzed so that conclusions can be drawn and suggestions. The study subjects were 10 people, consisting of two people representing each field at the Department of Culture and Tourism Office Province of Riau. Types and sources of data consists of primary data and secondary data. Data was collected by observation, interviews, documentation, and assigned study literature. Informant setting study using purposive sampling technique to note that the informants representative of the population, this study make a selection method based on katakarakteristik certain informants who are considered to meet the criteria and characteristics of the population that has been known in advance. Techniques of data analysis done with a qualitative approach, while engineering data validity checking is done by extending participation and triangulation.

The results of the study found that interpersonal communication effectiveness at the Department of Culture and Tourism Office Province of Riau works quite effectively. In this study also found that the intensity of communication and face-to-face communication is necessary to maintain a harmonious relationship between leadership and employees. interpersonal communication between employee needs to be done well in order to work or outside of work hours. Communication directly felt better than using the communication media viewed from effectiveness level. Interpersonal communication will work effectively if openness, empathy, being supportive, positive attitude, and equality can be occur. Motivation is a factor that needs to be improved at the Department of Culture and Tourism Provision Riau. Moreover , there are inhibiting factors, namely structured communication make it run more rigid communication.

Key words : effectiveness, Interpersonal communication, descriptive qualitative, vertical communication

Pendahuluan

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk berinteraksi dan berkomunikasi dalam kehidupannya. Hal ini tidak terlepas dari hakekat manusia, dimana, sebagian besar kepribadian manusia terbentuk dari hasil interaksi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia sering dipertemukan dalam suatu wadah kegiatan, baik itu bersifat formal maupun informal. Wadah tersebut bisa berupa suatu organisasi kemasyarakatan ataupun organisasi pemerintahan. Dalam hal ini, organisasi merupakan sistem sosial yang

kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang terjadi. Salah satu proses interaksi yang akan selalu terjadi didalam organisasi adalah proses komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang memegang peranan utama dalam kehidupan berorganisasi. Hal ini karena, komunikasi merupakan akses yang menjembatani setiap aktivitas yang dilakukan dalam organisasi. Pada prosesnya, di dalam komunikasi terdapat kegiatan penyampaian pesan dari anggota organisasi yang satu kepada anggota yang lain, disertai *feedback* atau umpan balik yang merupakan rangkaian dari kegiatan berkomunikasi. Kegiatan komunikasi ini bisa terjadi secara individu ataupun secara berkelompok. Pesan yang disampaikan pada aktivitas organisasi dapat berupa percakapan biasa ataupun bermuatan informasi yang dibutuhkan dari dan untuk seluruh stakeholder yang terkait dengan organisasi.

Pelaksanaan komunikasi dalam organisasi tidak sekedar kegiatan penyampaian informasi yang simbol-simbolnya dapat dilihat, didengar dan dimengerti saja, melainkan penyampaian informasi secara keseluruhan termasuk perasaan dan sikap orang yang menyampaikan informasi tersebut. Oleh karena itu, salah satu komunikasi yang perlu diperhatikan didalam organisasi adalah aktivitas komunikasi interpersonalnya. Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan untuk mengubah sikap, pandangan dan perilakunya (Cangara, 2005:24). Jadi, komunikasi interpersonal ini bertujuan untuk mengubah sikap, pandangan dan perilaku dari komunikator dan komunikannya, baik disengaja ataupun tidak disengaja, selanjutnya akan berdampak pada hubungan antar anggota organisasi, apakah dengan berlangsungnya komunikasi interpersonal diantara mereka akan meningkatkan keharmonisan hubungan ataupun sebaliknya.

Dalam lingkungan organisasi pemerintahan, komunikasi interpersonal juga memiliki peranan yang penting dalam menjaga kelangsungan organisasi, karena komunikasi interpersonal meliputi aktivitas komunikasi antara pimpinan dengan pegawainya dan juga aktivitas komunikasi antar sesama pegawai. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal ini dapat terjadi secara vertikal, horizontal dan diagonal. Untuk menjaga kelangsungan kehidupan berorganisasi diperlukan komunikasi yang efektif untuk membina hubungan yang harmonis dilingkungan organisasi. Komunikasi efektif ini diperlukan, karena komunikasi merupakan akses utama yang menjembatani setiap arus informasi yang berkaitan secara langsung pada setiap aktivitas yang terjadi pada organisasi. Dengan kata lain, kehidupan organisasi merupakan rangkaian dari pelaksanaan program yang direncanakan dan disusun untuk dapat direalisasikan sebagai tujuan organisasi. Sebuah program dalam pelaksanaannya memerlukan dukungan komunikasi yang baik, tanpa sebuah komunikasi yang baik, maka program tersebut tidak maksimal atau bahkan tidak dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, dalam kehidupan berorganisasi, baik itu organisasi masyarakat, swasta ataupun organisasi pemerintahan perlu dicurahkan perhatian yang cukup untuk menjaga efektivitas komunikasinya. Hal ini bertujuan, agar komunikasi ini dapat berjalan dan bermanfaat sesuai dengan fungsinya.

Komunikasi interpersonal akan dikatakan efektif apabila dapat meningkatkan hubungan insani (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2005:56). Komunikasi interpersonal berfungsi sebagai proses kegiatan yang memfasilitasi terciptanya hubungan baik antar pegawai, jika hubungan ini sudah tercipta dengan harmonis, maka akan mampu meningkatkan iklim organisasi dari intansi tersebut dan akan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai, lingkungan kerja yang menyenangkan, tingkat konflik cenderung sedikit dan komunikasi lebih terbuka.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi/institusi adalah kurang efektifnya penyaluran komunikasi, baik komunikasi horizontal maupun komunikasi vertikal. Hal ini dikarenakan dalam suatu organisasi terdapat proses yang dinamis, dimana hubungan antarmanusia di dalamnya senantiasa berubah-ubah, intensitas komunikasi yang kurang dan tidak jarang kurang terkoordinasi. Semua itu, erat kaitannya dengan fungsi komunikasi sebagai pengendali dalam suatu organisasi, seperti fungsi komunikasi interpersonal menurut A.W Suranto (2006:28), yaitu pengendalian, memotivasi, mengekspresikan perasaan dan informasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Komunikasi interpersonal akan dikatakan efektif apabila dapat meningkatkan hubungan insani (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Cangara, 2005:56). Komunikasi interpersonal berfungsi sebagai proses kegiatan yang memfasilitasi terciptanya hubungan baik antar pegawai, jika hubungan ini sudah tercipta dengan harmonis, maka akan mampu meningkatkan iklim organisasi dari intansi tersebut dan akan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan prestasi kerja pegawai, lingkungan kerja yang menyenangkan, tingkat konflik cenderung sedikit dan komunikasi lebih terbuka.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi/institusi adalah kurang efektifnya penyaluran komunikasi, baik komunikasi horizontal maupun komunikasi vertikal. Hal ini dikarenakan dalam suatu organisasi terdapat proses yang dinamis, dimana hubungan antarmanusia di dalamnya senantiasa berubah-ubah, intensitas komunikasi yang kurang dan tidak jarang kurang terkoordinasi. Semua itu, erat kaitannya dengan fungsi komunikasi sebagai pengendali dalam suatu organisasi, seperti fungsi komunikasi interpersonal menurut A.W Suranto (2006:28), yaitu pengendalian, memotivasi, mengekspresikan perasaan dan informasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Komunikasi efektif dapat diwujudkan didalam suatu organisasi, hal itu tergantung dari pembinaan hubungan yang memuaskan dan dibangun berdasarkan iklim organisasi dengan adanya kepercayaan serta faktor-faktor pendukung yang positif, karena hubungan antara atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan organisasi. Agar hubungan ini berhasil, menurut De Vito (2004:259) didalam pelaksanaan komunikasi interpersonal suatu organisasi, harus ada keterbukaan, empati, sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif, dan kesetaraan (*equality*).

a. Keterbukaan (Openness)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya.

b. Empati (empathy)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai ”kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan

berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

c. Sikap mendukung (supportiveness)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

d. Sikap positif (positiveness)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (Equality)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya,, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain."

Kualitas hubungan yang dibangun dalam sebuah organisasi diantara pimpinan dan pegawainya harus berjalan secara *two-way-communications* (komunikasi dua arah) atau komunikasi timbal balik, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini bertujuan agar ada interaksi aktif antara pimpinan dengan bawahan. Jika komunikasi hanya berjalan satu arah, maka komunikasi hanya bertumpu pada pesan yang disampaikan tanpa adanya umpan balik kepada pengirim pesan. Padahal, dalam lingkungan organisasi selain menyampaikan pesan juga dibutuhkan umpan balik sebagai respon dari pesan yang disampaikan. Respon yang disampaikan ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk melakukan tindakan lebih lanjut sebagai hasil dari komunikasi yang dilakukan. Selain komunikasi dua arah, intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi. Alasannya karena, dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai, hubungan komunikasi yang baik akan mampu membantu dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, hubungan komunikasi yang baik juga akan membantu dalam menciptakan iklim organisasi menjadi semakin baik. Sebaliknya, hubungan komunikasi yang kurang baik, kurangnya motivasi, sikap yang otoriter, acuh, perbedaan pendapat dan konflik yang berkepanjangan, dapat berdampak pada iklim organisasi yang tidak sehat, dan akan berpengaruh terhadap usaha pencapaian tujuan pada organisasi tersebut.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau merupakan salah satu organisasi formal dilingkungan pemerintahan Provinsi Riau. Dinas ini memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pengelolaan dan pembangunan aset pariwisata di Provinsi Riau. Dinas ini, menaungi beberapa instansi yakni Museum Sang Nila Utama dan Taman Budaya Provinsi Riau. Program-program kerja yang dirancang pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata bertujuan untuk mempromosikan, mengembangkan dan melindungi bidang kepariwisataan, kebudayaan dan kesenian yang ada di Provinsi Riau, karena hal itu merupakan aset yang berharga bagi daerah dan juga bagi Negara Republik Indonesia. Sebagai instansi pemerintahan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau memiliki program kerja yang disusun dalam jangka pendek dan jangka panjang. Program jangka pendek merupakan program yang disusun untuk direalisasikan dalam waktu enam bulan sampai satu tahun, sedangkan program jangka panjang adalah program yang merangkum program jangka pendek dan dijalankan secara berkesinambungan dalam rentang waktu lima sampai sepuluh tahun kedepan. Contoh program jangka pendek termasuk pada program tahunan yang biasa diselenggarakan satu kali dalam setahun, seperti acara pemilihan Bujang Dara Provinsi Riau, untuk program jangka panjang, seperti penancangan Riau sebagai pusat wisata kebudayaan melayu pada tahun 2020.

Usaha mewujudkan program-program pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau memerlukan peran aktif dan keterlibatan dari seluruh stakeholder yang terkait pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau. Oleh karena itu diperlukan lingkungan dan kinerja yang efektif agar dapat merealisasikan tujuan dengan baik. Salah satu faktor penting yang mendukung untuk merealisasikan program kerja adalah terbinanya komunikasi interpersonal yang efektif. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif, maka hubungan yang terjadi antar pegawai dapat berjalan dengan baik, dan memberikan efek positif bagi pelaksanaan tugas serta usaha perealisasi tujuan organisasi.

Namun dalam usaha merealisasikan program tersebut, masih terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pelaksanaannya. Hambatan ini bisa muncul dari dalam dan dari luar instansi. Contoh hambatan yang muncul dari dalam instansi yakni, kesibukan pimpinan dalam menjalankan tugas, hingga menyebabkan pimpinan sering tidak berada dikantor. Hal ini berpengaruh pada kurangnya intensitas komunikasi interpersonal dengan

pegawai. Selanjutnya akan memberikan pengaruh dalam pembinaan hubungan yang harmonis dengan pegawai, karena dengan kurangnya intensitas komunikasi akan menyebabkan berkurangnya kedekatan dan keterbukaan yang pada akhirnya akan berpengaruh pada hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan.

Selain itu, karena kurangnya intensitas komunikasi interpersonal juga berpengaruh dalam pemberian instruksi dan pertemuan langsung (*face to face*) antara pimpinan dengan pegawai. Padahal menurut Beebe (1999), dalam bukunya *interpersonal Communication*, ia menyatakan komunikasi yang paling efektif dalam komunikasi interpersonal, terutama dalam mengekspresikan perasaan, terjadi ketika tidak ada media yang mengganggu kejelasan pesan atau penundaan *feedback* penerima pesan (*face to face*) (dalam Rahmat 2005:110). Oleh karena itu, komunikasi secara langsung atau *face to face* merupakan cara komunikasi yang dianggap lebih efektif dibandingkan komunikasi dengan menggunakan media dalam komunikasi interpersonal.

Kurangnya intensitas komunikasi interpersonal juga menyebabkan pemberian dan pengarahan tugas-tugas dilakukan melalui media, seperti telepon, sms, email dan juga menggunakan *blackberry messenger* (bbm). Penggunaan media ini memang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan komunikasi pada kondisi tertentu, namun penggunaan media ini memiliki kelemahan tersendiri dalam melakukan komunikasi interpersonal. Seringkali penggunaan media ini dilakukan dengan alasan lebih praktis dan menghemat waktu. Alasan ini yang membuat pelaku organisasi terkadang jadi memiliki kecenderungan untuk memilih menggunakan media dalam mengkomunikasikan sesuatu kepada anggota organisasi lainnya. Padahal, dalam komunikasi interpersonal yang paling efektif adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung (*face to face*), karena dengan melakukan komunikasi langsung antara pimpinan dengan pegawai dapat melihat langsung ekspresi, baik itu menyangkut mimik, gesture, dan bisa mendapatkan *feedback* secara langsung.

Pemilihan penggunaan media untuk berkomunikasi biasanya lebih karena sifatnya praktis dan bisa dilakukan dimana saja. Sehingga komunikasi secara langsung mulai ditinggalkan atau berkurang intensitasnya. Padahal jika dilihat, komunikasi interpersonal yang dilakukan secara langsung memiliki manfaat bagi pimpinan seperti, dapat menciptakan kedekatan dengan pegawai. Rasa kedekatan ini mampu menciptakan hubungan yang harmonis dan mengacu kepada efektivitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai dan juga hubungan antar pegawai. Jika dicermati lebih lanjut, rasa kedekatan ini memiliki kaitan dengan keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung dan juga kesetaraan yang merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal dilingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau. Alasannya karena, urutan terciptanya komunikasi interpersonal adalah dimulai dari adanya interaksi antara pimpinan dengan pegawai atau sebaliknya, kemudian dengan adanya interaksi ini akan menghasilkan rasa percaya, jika antara komunikator dan komunikan menerima proses komunikasi tersebut, maka akan timbul rasa nyaman dan reaksi positif. Namun jika antara komunikator dengan komunikan menolak komunikasinya, maka akan timbul reaksi negatif dan cenderung defensive. Rasa nyaman dan reaksi positif pada tahap selanjutnya, akan menciptakan rasa kedekatan, rasa inilah yang akan menimbulkan sikap terbuka, empati, sikap mendukung, sikap positif dan juga rasa kesetaraan dalam komunikasi tersebut. Selain itu, manfaat lain dari pimpinan melakukan komunikasi interpersonal secara langsung adalah dapat mengetahui perkembangan kondisi pegawai dan juga kondisi lingkungan kerja pegawai. Pembinaan komunikasi interpersonal secara langsung yang berkesinambungan juga akan mengetahui apakah terjadi perubahan kearah positif atau adanya penurunan kinerja

dilingkungan pegawai. Oleh karena itu, sebagai pimpinan perlu untuk memantau secara langsung adanya perubahan-perubahan yang ada dilingkungannya . hal ini berguna dalam menetapkan kebijakan dan kegiatan evaluasi yang harus dilakukan oleh pimpinan. Dengan terjun secara langsung, pimpinan juga akan lebih bisa memahami dan melihat kondisi nyata yang ada dilapangan, dari pada hanya menerima laporan secara berkala dari pegawainya. Selanjutnya , komunikasi secara langsung akan menimbulkan rasa simpatik dari pegawai, dengan adanya komunikasi interpersonal secara langsung ini secara tidak sadar akan memberikan suntikan moral dan motivasi kerja bagi para pegawai, karena dengan adanya kunjungan pimpinan, pegawai merasa diperhatikan, rasa diperhatikan ini merupakan perasaan yang positif dan dapat menimbulkan motivasi kerja dari pegawai . Hal ini didasari , sebagai manusia kita memiliki kebutuhan secara psikologis dalam pemenuhan rasa aman, rasa kasih sayang, rasa memiliki dan dimiliki, harga diri, dan aktualisasi diri (teori hierarki kebutuhan Abraham maslow). Dalam pengembangannya sampai pada rasa diperhatikan oleh pimpinan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bermaksud untuk memberikan uraian mengenai suatu gejala sosial yang diteliti. Peneliti mendeskriptifkan suatu gejala berdasarkan pada situasi dan pengamatan yang dijadikan dasar dari ada tidaknya suatu gejala yang diteliti (Slamet, 2006:7). Selain itu penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan perbandingan antara teori dan praktek di lokasi penelitian kemudian dianalisa agar dapat ditarik kesimpulan dan saran.

Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, observasi,wawancara, angket dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampling dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam informan dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa informan tersebut mewakili populasi, metode penelitian ini melakukan pemilihan informan berdasarkan pada katakteristik tertentu. Pada penelitian ini peneliti mengambil 10 orang informan, dimana pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau terdapat 5 bidang dan setiap bidang diwakili oleh 2 orang informan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria yang peneliti gunakan dalam pemilihan informan yaitu:

1. Jabatan
2. Lama bekerja: Minimal 1 tahun
3. Pendidikan terakhir: Minimal SMA/Sederajat
4. Umur: Minimal 20 tahun

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan sebenarnya. Dengan menggunakan analisis kualitatif model interaktif, berdasarkan pendapat Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman Soegoyono, 2006:247) sebagai berikut : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil Dan Pembahasan Penelitian

Pada hasil dan pembahasan penulis akan menganalisis hasil dari penelitian dan observasi yang dilakukan secara langsung dilapangan mengenai efektivitas komunikasi interpersonal dan faktor apa saja yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil analisis

deskriptif dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan terhadap pertanyaan yang mengacu pada efektivitas komunikasi interpersonal dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan dan faktor-faktor lain yang terkait dan mendukung penelitian ini.

Dalam penelitian ini penulis memusatkan penelitian kepada aktivitas komunikasi interpersonal yang bersifat vertikal . Hal ini bertujuan untuk memfokuskan pada aktivitas komunikasi kebawah (*downward communication*) dan komunikasi keatas (*upward communication*) yang ada pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau.

1. komunikasi kebawah (*downward communication*)

Pada dinas kebudayaan dan pariwisata komunikasi kebawah adalah komunikasi yang disampaikan oleh Kepala Dinas kepada pegawai bawahannya , bisa juga komunikasi dari Kepala Bidang kepada Kepala Seksi dan seterusnya. Fungsi komunikasi kebawah adalah memberikan informasi, instruksi, melakukan tindakan disiplin, memberikan nasehat, motivasi dan lain-lain kepada pegawai tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Pemberian instruksi dari pimpinan kepada pegawai dilakukan dengan banyak cara. Ketika pimpinan berada di kantor maka pemberian instruksi dilakukan secara langsung kepada pegawai, yaitu dengan cara memanggil pegawai yang akan diberi tugas untuk hadir diruangan Kepala Dinas untuk selanjutnya diberikan arahan tentang tugas yang harus diselesaikan. Pemberian instruksi melalui surat disposisi dinas sifatnya lebih memberikan catatan tugas, kemudian diarahkan kepada bidang apa yang harus menangani tugas tersebut. Namun , apabila pimpinan sedang bertugas diluar kantor penyampaian instruksi dilakukan melalui media telepon, sms, email, dan juga melalui *blackberry messenger* (bbm).

Intensitasnya pemberian instruksi dari pimpinan kepada pegawai lebih banyak dilakukan melalui media, seperti telepon, surat disposisi, email dan juga melalui pesan singkat atau sms. Penggunaan media sebagai saluran penyampaian informasi memang tidak ada salahnya, asalkan digunakan secara bijak dan tidak tercipta kecenderungan untuk memilih menggunakan media dalam setiap urusan yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawai hanya dengan alasan penggunaan media itu lebih praktis.

Padahal didalam lingkungan kedinasan, pimpinan juga memerlukan komunikasi interpersonal secara tatap muka (*face to face*), karena komunikasi secara tatap muka memiliki kelebihan tersendiri dalam proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawainya, seperti pimpinan bisa mendapatkan *feedback* secara langsung dari pegawai, dan memungkinkan bagi pegawai untuk mengajukan pertanyaan kepada pimpinan apabila ada instruksi yang kurang jelas terkait dengan tugas yang diberikan. Jadi, komunikasi secara tatap muka dapat memungkinkan untuk terciptanya dialog antara pimpinan dengan pegawainya. Hal ini memiliki efek positif bagi pimpinan karena dengan adanya dialog pimpinan bisa mengetahui 1) sejauh mana pegawai memahami instruksi yang diberikan, 2) dapat menciptakan rasa kedekatan dengan pegawai (berpengaruh pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan sikap positif yang ada pada pegawai), 3) dapat mengetahui perkembangan yang terjadi pada lingkungan kerja pegawai, 4) secara tidak langsung komunikasi pimpinan dapat memberikan suntikan moral dan motivasi kepada pegawai, 5) sebagai bentuk usaha mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif dilingkungan organisasi.

Kesibukan pimpinan untuk melaksanakan tugas keluar kota memiliki pengaruh terhadap keefektifan komunikasi antara pimpinan dengan pegawai. Walaupun , ketika meninggalkan kantor, pimpinan memberikan tugas kepada pejabat Pelaksana tugas (Plt),

untuk menggantikan pimpinan selama bertugas keluar kota. Namun hal itu dapat dipulihkan, apabila pimpinan setelah kembali ke kantor melakukan pembinaan kembali terhadap komunikasinya dengan pegawai. Sehingga tidak akan terjadi kesenjangan komunikasi antara pimpinan dengan pegawai.

2. Komunikasi keatas (*upward communication*)

Komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bagian bawah, atau petugas bawah ke bagian atas lembaga atau pejabat atas yang dilakukan bawahan dan disampaikan ke atasan melalui rantai perintah resmi lembaga dari bawah ke atas (Hardjana, 2003:30). Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau, komunikasi keatas merupakan kegiatan komunikasi dari pegawai kepada pimpinannya. Komunikasi ini bisa komunikasi dari pegawai kepada kepala seksi, kepada kepala bidang ataupun antara pegawai dengan Kepala Dinas.

Pada komunikasi keatas, pegawai memberikan informasi, laporan, saran dan pendapat, serta menyampaikan keluhan kepada pimpinan. Bentuk komunikasi keatas ini juga memiliki peran penting dalam kegiatan organisasi, karena melalui komunikasi keatas ini pimpinan selain mendapatkan informasi dan laporan, komunikasi ini akan menjadi salah satu masukan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang diambil oleh pimpinan.

Komunikasi keatas antara pegawai kepada pimpinannya berjalan dengan baik. Dimana komunikasi dilakukan untuk urusan pekerjaan, dan disampaikan melalui kegiatan rapat. Pada kegiatan tersebut pegawai bisa menyampaikan laporan kegiatan dan juga menyampaikan keluhan-keluhan kepada pimpinan. Tujuan komunikasi ke atas adalah untuk memberikan balikan, saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan modal dan sikap pegawai, tipe pesan yang merupakan integrasi dan pembauran komunikasi ke atas merupakan sumber informasi yang penting dalam membuat keputusan, karena adanya komunikasi ke atas membuat pimpinan mengetahui pendapat dari pegawai.

Selain komunikasi vertikal ada juga faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu:

1. keterbukaan

Sikap keterbukaan paling tidak menunjuk pada tiga aspek dalam komunikasi interpersonal. Pertama, kita harus terbuka pada orang lain yang berinteraksi dengan kita, yang penting adalah adanya kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah yang umum, agar orang lain mampu mengetahui pendapat, gagasan atau pikiran kita sehingga komunikasi akan mudah dilakukan. Kedua, dari keterbukaan menunjuk pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain secara jujur dan terus terang terhadap segala sesuatu yang dikatakannya. Aspek yang ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran.

Sikap terbuka yang dimiliki oleh pimpinan dan pegawai akan memberikan pengaruh positif bagi aktivitas dinas, karena dengan adanya sikap terbuka ini akan lebih mudah dalam memulai komunikasi diantara pimpinan dengan pegawai untuk mengkoordinasikan pekerjaan. Sehingga untuk mewujudkan keterbukaan ini, diperlukan peran aktif dari pimpinan dan pegawai dengan cara, pimpinan bersedia menerima saran, keluhan, kritikan dan mau menanggapi apa yang telah disampaikan oleh pegawai tersebut, sehingga ada *feedback* yang diberikan, karena komunikasi ini bersifat dua arah . Begitu juga pegawai juga perlu memberikan informasi yang diperlukan pimpinan secara suka rela, mau menerima saran, arahan , teguran apabila melakukan kesalahan, sehingga komunikasi ini tercipta secara dua arah , adil, transparan dan dapat diterima oleh kedua belah pihak.

2. Empati

Empati dibutuhkan untuk pimpinan dapat memahami kondisi yang dialami pegawai. Jadi dalam pemberian tugas pimpinan bisa menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Dengan kata lain, jika pimpinan sudah memiliki empati kepada pegawai, maka pimpinan akan lebih memahami kesulitan yang dialami oleh pegawainya, dan akhirnya akan menimbulkan rasa toleransi antara pimpinan dengan pegawai. Sebaliknya, pegawai juga perlu memiliki empati kepada pimpinannya, misalnya dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh pimpinan dengan batas waktu yang ditentukan, dikarenakan pimpinan membutuhkan laporan pada waktu tertentu, maka, sebagai pegawai berarti harus memahami dan berusaha untuk menyelesaikan tugas serta memberikan laporan tepat pada waktunya, karena pimpinan membutuhkan laporan tersebut pada waktu yang telah ditetapkan.

3. Sikap mendukung

Dalam kelangsungan dinas kebudayaan dan pariwisata juga dibutuhkan sikap mendukung agar dapat tercipta komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan pegawai. Pada penelitian ini penulis menemukan sikap mendukung yang dapat dilihat pada kesediaan pegawai dan pimpinan untuk mengambil bagian dan berperan aktif dalam persiapan penyelenggaraan acara. Misalnya didalam rapat kegiatan tersebut pegawai menyumbangkan ide dan saran untuk penyelenggaraan acara, dan juga kesediaan pegawai untuk melakukan tindakan-tindakan yang terbaik yang akan mendukung suksesnya acara.

4. sikap positif

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, seperti adanya sikap saling menghargai diantara pegawai, Berfikiran positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, komitmen menjalin kerjasama.

Pada penelitian ini peneliti menemukan sikap positif yang dilakukan pimpinan untuk bersedia meninjau langsung pada acara yang akan diselenggarakan. Dengan tindakan ini pimpinan bisa memantau sejauh mana kesiapan yang telah dilakukan pegawai untuk penyelenggaraan acara tersebut. Jika dicermati lebih lanjut, sikap positif yang direalisasikan dengan tindakan oleh pimpinan ini akan meningkatkan fungsi kontrol pimpinan kepada pegawai. Ada juga sikap positif yang diwujudkan dalam bentuk pemberian penghargaan, pujian kepada pegawai dan pemberian motivasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainya. Dengan adanya sikap positif oleh pimpinan, secara tidak langsung pegawai akan termotivasi dalam melaksanakan tugasnya.

5. Kesetaraan

Kesetaraan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau dapat dilihat dengan tidak membedakan status kepegawaian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Kesetaraan ini mampu memberikan percaya diri bagi para pegawai yang berstatus honorer pada dinas kebudayaan dan pariwisata. Hal ini berdampak positif, karena dengan adanya rasa percaya diri, maka mereka akan lebih mampu berbaur dalam lingkungan kerja dan mereka akan merasa menjadi bagian dari lingkungan kerja tersebut, karena keberadaan mereka diakui oleh pegawai lainnya. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain

Secara umum efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau sudah berjalan dengan cukup efektif . Komunikasi ini mengacu pada hubungan yang terjadi secara vertikal antara pimpinan dengan pegawai. Pada realisasi dilapangan peneliti menemukan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh intensitas dan media yang digunakan dalam melakukan kegiatan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau. Disamping itu faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal menurut peneliti sudah terdapat pada tingkat yang cukup efektif, walaupun dalam pelaksanaannya masih diperlukan perbaikan untuk dapat menunjang terlaksananya komunikasi interpersonal secara efektif. Namun untuk mewujudkan efektivitas komunikasi interpersonal secara sempurna, menurut peneliti susah dilakukan , karena pada dasarnya komunikasi interpersonal itu memiliki sifat dinamis dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat merubah kondisi pada periode waktu tertentu.

Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan:

1. Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau efektivitas komunikasi interpersonal sudah berjalan cukup efektif. Namun masih memerlukan peningkatan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan masih terdapat kurangnya intensitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan pegawai. Hal itu dapat dilihat dari masih terdapatnya tanggapan yang kurang puas dari pegawai berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan. Penggunaan media dalam melakukan komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau masih dalam tahap yang wajar. Sehingga penggunaan media ini tidak secara langsung menggantikan peran komunikasi tatap muka(*face to face*).
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan yang sebagian besar telah mengatakan tanggapannya kearah yang positif tentang adanya faktor keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dalam kegiatan komunikasi interpersonal yang mereka lakukan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Riau.

2 Saran

Selanjutnya, setelah menarik kesimpulan dari hasil penelitian, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata sebaiknya pimpinan lebih menitikniskan penggunaan komunikasi *face to face* dibandingkan dengan komunikasi menggunakan media.. Selanjutnya, ditengah kesibukan aktivitas pimpinan akan lebih baik jika menyempatkan diri untuk berinteraksi dengan pegawai, karena dengan adanya interaksi pimpinan dapat membantu menciptakan hubungan yang harmonis dan dapat memberikan motivasi kepada pegawai. Hal ini sangat berperan dalam meningkatkan produktivitas dan loyalitas pegawai terhadap lingkungan kerja.

2. Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata perlu ditambahkan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan interaksi diantara pegawai, hal ini akan mampu lebih menjaga intensitas komunikasi interpersonal antara pegawai. Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata diperlukan perhatian pimpinan untuk meningkatkan pemberian motivasi kepada pegawainya.

Daftar Pustaka

- Adi, Rianto. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Aloliliweri. 1994. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Alwasilah, Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualiatatif*. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Cangara, Hasfied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Davis dan Newstrom, K. 1990. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Devito, Joseph A.2004. *The Interpersonal Communication Book*, Fifth Edition. New York: Harper and Row Publisher.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja
- . 2002. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- . 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- . 1997. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- . 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Fariani, Silvia Rita dan Aryanto, Widodo. 2009. *Panduan Praktisi PR*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- French, Wendell L. 1986. *Human Resources Management*. Boston: Houghton Mifflin Company
- Gulo. W. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widiarsana. Indonesia.
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

- Kriyantono, Rahmat. 2005. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kuniawan, Agung. 2005. *Efektivitas Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moekijat.1993. *Evaluasi Pelatihan Dalam Rangka Peningkatan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M, 2005 . *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Panuju, Redi. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Cahaya Lentera
- Pareno, Sam Abede. 2002. *Kuliah Komunikasi*. Surabaya: Penerbit Papyrus.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ruben, Brent D dan Lea P. Stewart.1998. *Communication and Human Behavior Edisi IV*. USA: Allan&Bacon AViacom Company
- Ruslan, Rosady. 1999. *Praktik dan Solusi Public Relations*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- . 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sendjaja,S.Djuarsa.2008. *Pengantar ilmu Komunikasi*.Jakarta: Universitas Terbuka
- Sitorus, M. 2003. *Berkenalan Dengan Sosiologi Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Stephen P. Robbins, 1996.*Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. AlihBahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Jakarta: Penerbit PT. Bhuana Ilmu Populer,
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suprayogo, Imam dan Tobroni. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial Agama*.Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Suranto AW. 2006. *Komunikasi Efektif Untuk Mendukung Kinerja Perkantoran*. Bandung : Alfabeta.

Widjaya. 1997. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wiryanto.2003.*Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Grasindo