

Komunikasi Interpersonal dalam Menjaga Harmonisasi Hubungan pada CV Indah Traso Medan

^{1**} Haikal Pasha Ubbaysi, ² Ilma Saakinah Tamsil

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

E-mail: Haikalpasha176@gmail.com

Diserahkan: Juli 2025

Direvisi: Januari 2026

Diterima: Februari 2026

Abstrak

Hubungan dalam perusahaan atau organisasi komunikasi antar manusianya baik, seperti komunikasi secara horizontal seperti bawahan ke atasan maupun vertikal antara staf dan staf bisa memahami makna yang disampaikan komunikator maka akan ada sebuah hubungan yang nyaman. Sehingga dalam penerapan teori ini dapat tercapai di mana teori ini dinamakan teori komunikasi vertikal dan horizontal. Tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan dalam harmonisasi hubungan interpersonal pada CV Indah Traso Medan. Untuk mengetahui bagaimana hambatan komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan dalam harmonisasi hubungan pada CV Indah Traso Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan CV Indah Traso Medan berjalan dengan baik atau positif, hal ini dapat menunjukkan jika pimpinan CV Indah Traso Medan mampu menciptakan hubungan komunikasi dengan baik serta memberikan dukungan penuh pada karyawannya dalam menunjang setiap pemberian pekerjaan yang telah ditentukan oleh pimpinan.

Kata Kunci: Harmonisasi, hubungan, interpersonal, komunikasi

Abstract

Relationships within a company or organization of good interpersonal communication, such as horizontal communication between subordinates and superiors, or vertical communication between staff and employees, can foster a comfortable relationship. Therefore, the application of this theory can achieve what is called the theory of vertical and horizontal communication. The purpose of this study was to examine the interpersonal communication between owners and employees in harmonizing interpersonal relationships at CV Indah Traso Medan. The purpose of this study was to determine the barriers to interpersonal communication between owners and employees in harmonizing relationships at CV Indah Traso Medan. The research method used was qualitative. The results showed that interpersonal communication between owners and employees at CV Indah Traso Medan was good and positive. This indicates that the leadership of CV Indah Traso Medan is able to create good communication relationships and provide full support to its employees in supporting every task assigned by the leadership.

Keywords: Communication, harmonization, interpersonal, relationships

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha bidang batu alam saat ini semakin bertambah pesat dan persaingan pun semakin ketat di Kota Medan sehingga menuntut perusahaan agar mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lain. Perusahaan diharapkan mampu menggunakan para karyawan dengan baik dan benar karena merupakan bagian yang cukup

penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh CV Indah Traso Medan yaitu meningkatkan kerja karyawan adalah hubungan interpersonal. Manusia selalu memerlukan dan berjumpa dengan orang lain dalam kehidupannya. Agar bisa diterima dan beradaptasi dengan baik, individu harus berusaha menjalin hubungan dengan individu lain. Dalam situasi apapun termasuk dalam lingkungan kerja, hubungan interpersonal memegang peranan penting.

Menurut Joseph A. DeVito (2019) komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran, dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi antarpribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan, dan sebagainya. Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling memengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka.

Menurut Suranto AW (2020) dalam komunikasi interpersonal ada dua orang atau lebih yang berkomunikasi. Salah satu orang mengirim pesan sementara orang yang lain menerima dan menerjemahkan pesan tersebut. Dalam berkomunikasi ada proses *decoding* dan *encoding*. *Decoding* adalah kegiatan memberi makna pesan yang disampaikan. Sementara *encoding* adalah kegiatan memproduksi pesan. Komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya, jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara mereka itu bersifat komunikatif. Sebaliknya jika ia tidak mengerti, komunikasi tidak berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara orang-orang itu tidak komunikatif.

Menurut Rusdi Muchtar (2018) komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari komunikasi pribadi. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk memengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera

kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi.

Menurut Naufal Eksan Pratama (2023) jika sebuah hubungan di dalam perusahaan atau organisasi komunikasi antar manusianya baik, seperti komunikasi secara horizontal seperti bawahan ke atasan maupun vertikal antara staf dan staf bisa memahami makna yang disampaikan komunikator maka akan ada sebuah hubungan yang nyaman. Karena manusia hidup berdampingan dan saling berinteraksi antara satu sama lainnya, saling membutuhkan informasi dan komunikasi adalah kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial. Sehingga komunikasi sangat penting apa lagi di dalam organisasi yang masing-masing individu saling berinteraksi sehingga pesan yang disampaikan mampu diterima dan ada sebuah respons atau timbal balik dari interaksi tersebut. Komunikasi setidaknya sudah mengandung kesamaan makna antara dua belah pihak, namun kegiatan komunikasi tidak hanya informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu segala informasi yang di percakapkan atau diberikan melainkan komunikasi juga sampai tataran persuasif yaitu orang lain dapat dipengaruhi dengan informasi sehingga timbul keyakinan, bila berada di dalam sebuah organisasi komunikasi mampu membangkitkan gairah kerja antara pimpinan dan bawahan yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Dede Zelviana Fitri (2020) hubungan interpersonal adalah interaksi antara seorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis, dan *social*. Tujuan dibinanya hubungan antar manusia dalam organisasi yaitu untuk mencegah timbulnya konflik terutama konflik antar pribadi dalam organisasi tersebut yang biasanya dapat merugikan kelangsungan aktivitas organisasi. Hubungan manusia dapat berjalan dengan baik apabila dalam berhubungan dan berkomunikasi saling bersifat sopan, ramah, hormat, dan menaruh simpati dan empati diawali saling perhatian sehingga menjalin interaksi yang baik dan komunikasi akan berjalan dengan lancar. Benturan-benturan psikologis dan konflik-konflik antara kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi sering terjadi, bukan saja antara pimpinan dengan karyawan, tetapi juga antara karyawan dengan karyawan, yang benar-benar mengganggu jalannya roda organisasi dalam mencapai tujuannya. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif yakni komunikasi antar persona yang sifatnya dialogis, sehingga masing-masing tahu, sadar, dan merasakan efeknya.

Manfaat dari hubungan antar pribadi yang baik pada suatu organisasi adalah setiap masalah dapat diselesaikan dengan penuh kekeluargaan, adanya saling menghargai dan percaya antar karyawan, pelaksanaan pekerja diliputi oleh suasana santai dan keakraban. Hubungan interpersonal ini sangat erat kaitannya dengan komunikasi, komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang baik antar pribadi dari karyawan. Komunikasi sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan serta bawahan kepada atasan, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

CV Indah Traso Medan bergerak di bidang produksi batu alam yang beralamat di Jalan Setia Budi Medan, tentunya banyak jenis batu alam yang disediakan guna dijual pada pelanggan dengan produk yang berkualitas tinggi, mengingat tingginya persaingan pasar di Kota Medan. Untuk itu pemilik dan karyawan diperlukan komunikasi interpersonal dan harmonisasi hubungan interpersonal guna menghasilkan komunikasi yang baik dalam melaksanakan kinerja.



Gambar 1. Usaha CV Indah Traso Medan

Adapun alasan dalam penelitian judul ini adalah CV Indah Traso yang sudah terkenal di Kota Medan peneliti melihat bagaimana pihak perusahaan mampu bertahan dengan tingkat daya saing yang tinggi khususnya dalam usaha batu alam di Kota Medan, hal ini peneliti melakukan penelitian yang mendalam tentang hubungan interpersonal antara pimpinan perusahaan dan karyawannya.

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah sering terjadi gangguan jaringan saat pemilik dalam melakukan komunikasi melalui telepon genggam sehingga hubungan interpersonal antara pemilik CV Indah Traso Medan dan karyawan mengalami *misscommunication*, selanjutnya masalah dalam penelitian ini yaitu barang batu alam yang masuk, para karyawan sering mengalami kesalahan dalam melakukan penyusunan barang-barang yang tidak sesuai pada tempatnya sehingga terganggunya sebuah komunikasi yang kurang baik dalam menciptakan sebuah keharmonisan hubungan interpersonal antara pemilik dan karyawan. Namun demikian pemilik dan karyawan sering berinteraksi satu sama lain dalam waktu tertentu ketika di dalam pabrik atau pada saat di luar pabrik/jam istirahat ketika pemilik ada keluhan atau *complain* tentang bagian pengelolaan maka pesan tersebut disampaikan pada penerima pesan secara langsung sehingga dapat menerima dan menanggapi secara langsung juga dan begitu juga sebaliknya. Ketika karyawan ada kesulitan di pekerjaan, maka pemilik berusaha memberi solusi dan diselesaikan bersama-sama.



Gambar 2. Penyusunan Barang pada CV Indah Traso Medan

Adapun jumlah karyawan CV Indah Traso Medan sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Karyawan pada CV Indah Traso Medan

Jenis Bagian	Jumlah
Pemilik	1 orang
Administrasi	3 orang
Karyawan Lapangan	11 orang
Supir	4 orang
Jumlah	18 orang

Sumber: CV Indah Traso Medan, 2025

CV Indah Traso Medan merupakan salah satu usaha yang memproduksi berbagai macam jenis batu alam, baik itu buatan sendiri maupun dipesan dari luar Jawa, untuk buatan sendiri pemilik langsung terjun ke lapangan dalam memantau produksinya. Agar terciptanya harmonisasi hubungan interpersonal pada seluruh karyawan di sini pemilik harus mampu menciptakan komunikasi yang baik ke 17 orang karyawan sebab maju mundurnya suatu perusahaan juga melibatkan para karyawan itu sendiri.

Berdasarkan fenomena di atas yang menggambarkan kerja CV Indah Traso Medan dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara pemilik dan karyawan, selain itu juga ada pimpinan perusahaan agar mampu dalam melakukan pemilihan informasi, penyalahgunaan media komunikasi, hingga terjadinya sebuah kesalahan secara berulang ulang. Peneliti tertarik untuk mengkaji peran humas secara lebih mendalam melalui skripsi dengan judul Komunikasi Interpersonal dalam Menjaga Harmonisasi Hubungan pada CV Indah Traso Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Lexy J Moleong (2019:7) dalam penelitian kualitatif suatu permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara sehingga dalam penyusunan penelitian berdasarkan pada teori. Sehingga bentuk penelitian dalam penelitian ini adalah jenis metode penelitian kualitatif. Metode penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara terencana, terstruktur, sistematis serta memiliki tujuan tertentu yang praktis maupun teoritis. Dalam penulisan skripsi ini penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif deskriptif artinya menganalisis data berupa objek penelitian dengan menggunakan berbagai metode yang tersedia. Dalam penelitian kualitatif ini penulis melakukan penelitian pengamatan secara langsung atau observasi dan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam serta dokumentasi berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Penelitian ini mendeskripsikan komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan dalam menjaga harmonisasi hubungan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa informan baik itu informan kunci. Informan utama serta informan tambahan yang layak untuk dipresentasikan dalam penelitian ini. Peneliti mengumpulkan para informan yang telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan guna melakukan beberapa pertanyaan. Hasil analisis diharapkan memberikan gambaran bahwa komunikasi interpersonal di CV Indah Traso Medan dengan para karyawannya.

Secara ringkas, pokok bahasan bagian ini mencakup: (1) rancangan penelitian (jenis penelitian yang digunakan); (2) subjek dan objek penelitian; (3) lokasi, waktu, dan lama

penelitian; (4) teknik pengumpulan data atau pengembangan instrumen (siapa saja informan yang terlibat dalam pengumpulan data penelitian); (5) teknik analisis data; (6) teknik keabsahan data penelitian. Pada bagian ini juga dapat menambahkan ilustrasi berupa gambar atau bagan alur penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Interpersonal Pemilik dan Karyawan dalam Menjaga Harmonisasi Hubungan pada CV Indah Traso Medan

Dari hasil wawancara maka peneliti melakukan observasi bahwa perusahaan yang kuat memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku karyawan dan secara langsung mengurangi *turnover*. Nilai utama dalam sebuah perusahaan/organisasi adalah seluruh karyawannya. Semakin banyak karyawan yang menerima nilai tersebut maka semakin besar pula komitmen mereka terhadap perusahaan tersebut. Namun, apabila seorang karyawan yang tidak memiliki komitmen, maka sebenarnya ia adalah seorang ahli dalam bidangnya (*competent*) namun ia bekerja dengan setengah hati. Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang suatu perusahaan atau organisasi kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang.

Menurut Alkahtani (2015) komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang memiliki suatu komitmen, akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya. Sehingga apa yang sudah dikerjakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Maka dengan berkomitmen pun akan mengurangi intensi untuk meninggalkan perusahaan atau intensi *turnover*.

Selain komitmen kerja, kepuasan kerja juga sangat diperlukan, kepuasan karyawan adalah suatu ukuran kepuasan dari tiap personel dengan peran yang berbeda dalam organisasi dan meliputi keterlibatan perusahaan (*company involvement*), keuangan dan status kerja (*financial* dan *job status*), dan kepuasan kerja intrinsik (*intrinsic job satisfaction*). Karena

dengan kepuasan kerja, karyawan akan meningkatkan produktivitas perusahaan. Keyakinan bahwa karyawan yang terpuaskan akan lebih produktif daripada karyawan yang tak terpuaskan merupakan suatu ajaran dasar di antara para manajer selama bertahun-tahun

Peneliti menyimpulkan bahwa hubungan harmonisasi antara pemilik dan karyawan pada CV Indah Traso Medan tercipta dengan baik hal ini dapat dilihat bahwa terciptanya *system* kerja yang baik dan serta memiliki komitmen kerja dari karyawan serta saling menguntungkan atau *symbiosis* mutualisme yaitu saling menguntungkan antara pemilik dan karyawan sehingga dengan adanya kerja sama yang baik maka hubungan harmonisasi juga tercipta dengan baik pada CV Indah Traso Medan.

Hambatan Komunikasi Interpersonal Pemilik dan Karyawan dalam Menjaga Harmonisasi Hubungan pada CV Indah Traso Medan

Dari hasil wawancara di atas maka peneliti melakukan observasi bahwa khususnya dalam proses komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan dalam menjaga hubungan harmonisasi pada CV Indah Traso Medan biasanya terjadi kendala. Ada dua rintangan komunikasi. Yaitu hambatan semantik, dan hambatan Psikologis dan sosial menurut Eisenberg (Liliweri, 2015) sebagai berikut:

a. Gangguan semantik dalam proses komunikasi

Konsep dan Praktik Berkomunikasi (2020) karya Alvian Hardianto, dkk, gangguan semantik adalah gangguan yang diakibatkan oleh timbulnya perbedaan makna antara komunikator dan komunikan. Gangguan semantik juga bisa diartikan sebagai gangguan komunikasi karena kesalahan penggunaan bahasa, sehingga menimbulkan perbedaan atau kesalahpahaman makna antara komunikator dan komunikan. Gangguan semantik merupakan gangguan komunikasi yang terjadi karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Gangguan psikologis terjadi karena adanya persoalan pada diri individu baik pengirim pesan maupun penerima pesan. Gangguan semantik terjadi pada saat seseorang memiliki makna yang berbeda atas kata-kata atau ungkapan yang sama. Gangguan mekanik terjadi jika, timbul masalah dengan alat yang digunakan untuk menunjang proses komunikasi. Adapun contoh kasus terjadinya kesalahan dalam penyampaian pesan dalam bentuk setiap pengiriman barang yang disampaikan oleh pemilik perusahaan yaitu pengiriman barang menjadi hal yang sangat dinantikan oleh beberapa orang yang melakukan pemesanan barang.

Dalam satu hari, pengiriman barang dapat dilakukan ribuan oleh jasa pengiriman barang Indonesia, untuk di antar ke alamat tujuan. Sehingga kegiatan pengiriman ini menjadi esensial bagi kebanyakan orang. Dengan ramainya kegiatan pengiriman barang ini, tentu ada saja

kesalahan saat kirim barang yang kerap terjadi. Mulai dari kesalahan yang sepele hingga kesalahan fatal saat kirim barang, serta juga kesalahan dari jasa pengiriman barang maupun kesalahan dari pengirim barang. Pentingnya proses pengiriman sebagai bagian dari kegiatan berbelanja banyak orang, tentu pengiriman barang memiliki peranan penting dalam kegiatan bisnis khususnya bisnis *online*.

Jasa pengiriman barang bukan hanya bertugas mengantarkan barang sampai di tujuan, tapi juga harus memiliki kualitas yang baik. Kualitas pengiriman barang yang baik, dapat ditunjukkan dari komitmen bisnis yang memberikan pelayanan pengiriman yang terpercaya, aman, dan tepat waktu. Sehingga antara jasa pengiriman barang, pemilik bisnis, dan konsumen menjadi diuntungkan semuanya. Namun bukan hanya kualitas pengiriman barang saja yang perlu diperhatikan. Menghindari kesalahan saat kirim barang juga dapat membantu proses pengiriman berjalan lancar. Sebagai pengguna jasa, baik perorangan maupun kebutuhan bisnis, harus dapat mempersiapkan pengiriman barang dengan baik. Kesalahan-kesalahan yang mungkin terlihat sepele, jika dibiarkan dan tidak dibenahi akan berdampak pada barang yang Anda kirim juga reputasi bisnis Anda. Berikut ini merupakan beberapa kesalahan saat kirim barang yang sering dilakukan, khususnya pebisnis dalam melakukan pengiriman.

b. Gangguan psikologis dalam proses komunikasi

Melansir buku Riset Kualitatif *Public Relations* (2019) karya Radita Gora, gangguan psikologis adalah gangguan komunikasi yang terjadi akibat persoalan atau permasalahan dalam diri individu, baik komunikator maupun komunikan. Contoh gangguan psikologis dalam komunikasi, yaitu sikap mudah marah, mudah tersinggung, egois, dan permasalahan kejiwaan lainnya yang disebabkan oleh berbagai faktor. Kesalahan informasi pengiriman merupakan kesalahan saat kirim barang yang sangat fatal namun sering sekali terjadi. Kesalahan ini dapat dilakukan oleh konsumen maupun pemilik bisnis selaku pengirim barang. Memasukkan informasi pengiriman yang salah dapat membuat proses pengiriman menjadi terhambat. Karena barang bisa saja tidak sampai di alamat tujuan, salah mengirimkan barang, atau bahkan barang dapat hilang begitu saja karena alamat yang tercantum tidak jelas atau salah. Memastikan informasi pengiriman secara *double checking* sampai sedetail-detailnya, penting sekali dilakukan.

Saat konsumen melakukan transaksi, Anda juga dapat melakukan konfirmasi ulang perihal alamat konsumen untuk menghindari kesalahan ini. Karena dengan membiarkannya, kerugian akan Anda alami. Entah mendapatkan penilaian buruk dari konsumen, maupun sulit mendapatkan kepercayaan konsumen. Kesalahan saat kirim barang yang terakhir adalah

pilihan pengiriman yang tidak beragam. Saat konsumen memilih jasa pengiriman barang, ada yang memilih karena proses pengirimannya cepat sehingga tidak memperdulikan biaya kirim. Namun ada juga yang memilih karena harganya yang terjangkau sehingga tidak memperdulikan proses durasi pengiriman. Pelaku bisnis sebaiknya memberikan opsi pilihan pengiriman yang beragam untuk memberikan variasi kepada konsumen. Sehingga mereka dapat memilih jasa pengiriman barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena konsumen akan merasa tidak puas, jika Anda hanya memberikan opsi pilihan pengiriman yang sedikit dan mereka akan berpaling ke toko lain yang memiliki opsi pilihan pengiriman yang beragam.

Dari hasil penjelasan teori di atas maka peneliti mengobservasi bahwa pemilik dan karyawan CV Indah Traso Medan beberapa sering terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi sehingga terjadi gangguan seperti gangguan semantik dalam proses komunikasi dan gangguan psikologis dalam proses komunikasi dengan pemilik perusahaan dan karyawan sehingga mengganggu segala aktivitas karyawan maka kinerja juga tidak berjalan dengan semestinya pada CV Indah Traso Medan.

Penerapan Teori Komunikasi Vertikal dan Horizontal

Pola komunikasi yang ada dalam organisasi dapat dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah) dan komunikasi horizontal (setara). Di kedua jenis komunikasi ke atas maupun ke bawah, pimpinan perusahaan harus mampu mengendalikan sistem komunikasi. Pimpinan perusahaan harus memiliki waktu, keahlian, dan fasilitas untuk memperbaiki komunikasi yang ada di organisasi. Tentunya, logis saja untuk menempatkan tanggung jawab atas terjadinya sistem komunikasi yang efektif pada pundak sebuah perusahaan. Ini tidak lalu berarti bahwa para karyawan tidak perlu bertanggung jawab atas hal tersebut. Komunikasi yang efektif adalah proses dua arah. Bagaimanapun juga, pimpinan bertanggung jawab yang lebih besar dalam membentuk dan mempertahankan sistem komunikasi yang efektif dan efisien.

Mengacu pada penelitian terdahulu dengan judul: Peran Komunikasi Interpersonal dalam Hubungan Mitra Kerja yang Berkelanjutan, Dini Marlina (2024) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: hubungan kerja sama yang berkelanjutan dengan adanya peran komunikasi interpersonal yang efektif. Hasil analisis menunjukkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dengan hubungan kerja sama yang berkelanjutan. Dengan memperhatikan aspek pendukung dalam proses komunikasi, sehingga hubungan yang harmonis akan terjalin dalam jangka panjang. Sedangkan untuk hasil penelitian yang dihasilkan oleh peneliti menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara

pimpinan dan karyawan dalam menjaga hubungan harmonisasi pada CV Indah Traso Medan juga mengalami komunikasi yang efektif dan juga terciptanya hubungan harmonisasi yang baik antara pimpinan dan karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan CV Indah Traso Medan berjalan dengan baik atau positif, hal ini dapat menunjukkan jika pimpinan CV Indah Traso Medan mampu menciptakan hubungan komunikasi dengan baik serta memberikan dukungan penuh pada karyawannya dalam menunjang setiap pemberian pekerjaan yang telah ditentukan oleh pimpinan. Pimpinan juga menunjukkan sikap positif yang baik terhadap seluruh karyawannya kesetaraan yang diberikan oleh pimpinan CV Indah Traso Medan semua diberikan perlakuan sama kepada seluruh karyawan baik itu tingkat gaji, kesehatan, pimpinan dalam hal ini tidak ada yang dibedakan. Mempertahankan harmonisasi hubungan yang dimilikinya oleh pemilik CV Indah Traso Medan.

Hambatan komunikasi interpersonal pemilik dan karyawan pada CV Indah Traso Medan yaitu sering terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi sehingga terjadi gangguan seperti gangguan semantik dalam proses komunikasi dan gangguan psikologis dalam proses komunikasi dengan pemilik perusahaan dan karyawan sehingga mengganggu segala aktivitas karyawan maka kinerja juga tidak berjalan dengan semestinya pada CV Indah Traso Medan.

ACKNOWLEDMENT

Selama penulisan jurnal penelitian ini telah banyak pihak yang turut membantu, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan motivasi juga bantuan, terutama kepada Ibu Ilma Sakinah Tamsil, selaku pembimbing yang penuh kesabaran dan pengertian telah membimbing hingga selesainya penelitian ini. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada orang tua dan keluarga tercinta atas doa dan dukungannya, juga kepada teman-teman khususnya angkatan tahun 2019 yang telah memberikan semangat kepada penulis.

REFERENSI

- Abdul Jamil. 2015. Harmoni di Negeri Seribu Agama. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Alkahtani, A. H. 2015. Investigating Factors that Influence Employees' Turnover Intention: A Review of Existing Empirical Works. *International Journal of Business and Management*,
- Arwan, 2018. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Keharmonisan Keluarga Di Masyarakat Nelayan Meskom Bengkalis.
- Assauri, S. (2015). Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi. Jakarta: Rajawali.
- Budyatna. Muhammad. Prof. Dr. MA. 2014. Teori Komunikasi Antarpribadi. Penerbit: Kencana Pernada Media Group. Jakarta.
- Dede Zelviana Fitri . 2020. Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.
- Dwi Kusuma Yuniarti. 2015. Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Dan Kualitas Produk Terhadap Motivasi Kerja (Studi Kasus pada Multi Level Marketing Perusahaan Tianshi).
- Dede Zelviana Fitri . 2020. Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.
- Desmita, (2019). Psikologi Perkembangan Peserta Didik. Bandung: Rosdakarya.
- Djalaluddin, Rakhmat, 2018, Pengantar Ilmu Komunikasi, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Eviadi Lestari. 2025. Pola Komunikasi dalam Mempertahankan Keharmonisan Rumah Tangga pada Pasangan Suami Istri Involuntary Childlessness.
- Fajar. 2018. *"The Influence Of Educational Level, Work Experience And. Comprehension Of Accounting Information System On Financial Report. Quality.*
- Joseph A. DeVito, 2019, Komunikasi Interpersonal, Penerbit : Rosdakarya, Bandung.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Rosdakarya.
- Muchtar. Rusdi. Prof. Dr. APU. 2018. Komunikasi Interpersonal. Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Nana Yulianta. 2024. Komunikasi Interpersonal dalam Keharmonisan Hubungan Pernikahan Pada Individu Dewasa Muda di Kelurahan Pulogebang.
- Naufal Eksan Pratama. 2023. Peran Komunikasi Antara Karyawan Dengan Customer Dalam Menciptakan Customer Loyalty Titik Dua Kopi Kedungmundu.
- Kiki Aprina. 2020. Peranan Komunikasi Antar Pribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi Mahasiswa Fakultas Sospol Tingkat I Universitas Dharmawangsa.
- R. Wayne Pace Don F.Faules, 2018. KomunikaSI Organisasi: Strategi. Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Siti Aminah. 2024. Komunikasi Interpersonal sebagai Dasar Keharmonisan Keluarga: Studi di Desa Matra Manunggal.
- Sri Sundari. 2024. Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Harmoni Dan Produktivitas Di Tempat Kerja.
- Sukandarrumidi. 2012. Metodologi Penelitian. Cetakan Keempat. Gadjah Mada. University Press. Yogyakarta.
- Sumiyati. 2023. Pendekatan Komunikasi Interpersonal Waroeng Noesantara Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan.
- Sugiyono (2020). Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS20.00 *for Windows*, Alfabeta, Bandung.
- Suranto AW, (2020). Komunikasi Interpersonal. Yokyakarta: GRAHA ILMU.
- Wijaya, R. S. (2015). Logo: Visual Asset Development. (Ima., Ed.) (1st ed.). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.