



Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Staf dalam Sistem Kerja di Perumda Tirta Musi Palembang

Chandra Wijaya¹, Titin Yenni², Ayu Munawaroh³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Palembang

E-mail : chandrawijaya609@gmail.com ^{1*}titinyenni1512@gmail.com ²,
ayumunawaroh7307@gmail.com

ABSTRACT

Human resources are the main asset in an organization, where communication is an important factor in carrying out company activities. Good interpersonal communication between leaders and staff can create a conducive work environment, increase productivity, and build trust in the organization. Perumda Tirta Musi Palembang is a regional company tasked with providing clean water services for the community. Therefore, it is important to research how interpersonal communication between leaders and staff in this company's work system works. Thus, the author conducted research on interpersonal communication between leaders and staff in the work system at Perumda Tirta Musi Palembang. The purpose of this study is to find out the interpersonal communication media used in the work system and to identify what obstacles are in interpersonal communication between leaders and staff at Perumda Tirta Musi Palembang. The qualitative approach in this study was carried out to find out about communication media in the work system at Perumda Tirta Musi Palembang. The data collection technique uses observation techniques. The type of observation research is in the form of directly conducted on leaders and staff or employees in work activities at Perumda Tirta Musi Palembang. Data analysis starts with data reduction, data presentation, and conclusions drawn. The results of this study conclude that the interpersonal communication of staff or employees at Perumda Tirta Musi Palembang has been going well, supported by an attitude of openness, empathy, support, positive attitudes, and equality between employees. However, some barriers such as language differences, individual characters, and misperceptions are still found. While communication in the work system, the communication flow applied is quite effective with vertical communication (from top to bottom and from bottom to top), horizontal, and diagonal.

Keywords: *Interpersonal, Communication, Leadership, Work System, Staff*

ABSTRACT

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam suatu organisasi, dimana komunikasi menjadi faktor penting dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dengan staf dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan produktivitas, serta membangun kepercayaan terhadap organisasi. Perumda Tirta Musi Palembang merupakan perusahaan daerah yang bertugas dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan staf dalam sistem kerja perusahaan ini berjalan. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian tentang komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan staf dalam sistem kerja di Perumda Tirta Musi Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui media komunikasi interpersonal yang digunakan dalam sistem kerja dan untuk mengidentifikasi apa saja hambatan dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan staf

di Perumda Tirta Musi Palembang. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang media komunikasi dalam sistem kerja di Perumda Tirta Musi Palembang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi. Jenis penelitian observasi berupa pengamatan langsung yang dilakukan terhadap pimpinan dan staf atau karyawan dalam aktivitas kerja di Perumda Tirta Musi Palembang. Analisis data dimulai dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal staf atau karyawan di Perumda Tirta Musi Palembang sudah berjalan dengan baik, didukung oleh sikap keterbukaan, empati, saling mendukung, sikap positif, dan kesetaraan antar karyawan. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan seperti perbedaan bahasa, karakter individu, dan mispersepsi. Sedangkan komunikasi dalam sistem kerja, alur komunikasi yang diterapkan sudah cukup efektif dengan komunikasi vertikal (dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas), horizontal, dan diagonal.

Kata Kunci: *Interpersonal, Komunikasi, Kepemimpinan, Sistem Kerja, Staf*

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf dalam perusahaan memegang peran penting dalam menggerakkan aktivitas kerja. Komunikasi yang efektif, baik secara vertikal (atasan dan bawahan) maupun horizontal (antarstaf), memungkinkan penyampaian informasi yang jelas, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta meningkatkan koordinasi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam organisasi, komunikasi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif, yang mampu membangun kepercayaan dan semangat kerja di antara anggota perusahaan.

Komunikasi interpersonal terjadi melalui interaksi tatap muka yang memungkinkan pertukaran pesan secara verbal dan berupa kecepatan dan kejelasan dalam penyampaian pesan. Dalam konteks kepemimpinan, komunikasi interpersonal berperan dalam memotivasi, membujuk, serta membangun hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan staf. Hubungan interpersonal yang erat di antara keduanya akan mendorong kerja sama dan sinergi yang lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi. ¹

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi, perusahaan harus mampu berinovasi dan menggerakkan seluruh stafnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kedekatan antarstaf serta mendorong inovasi adalah dengan membangun komunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga membentuk lingkungan kerja yang kondusif, di mana karyawan merasa dihargai dan didorong untuk bekerja lebih optimal.

Sistem kerja dalam perusahaan mengatur bagaimana staf melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Sistem ini terdiri dari berbagai komponen, seperti sumber daya manusia, peralatan, lingkungan kerja, serta aturan dan kebijakan perusahaan. Penerapan sistem kerja yang baik akan menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas, membangun kebiasaan kerja yang produktif, serta meningkatkan kedisiplinan karyawan. Selain itu, sistem kerja yang jelas akan membantu staf dalam memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga dapat bekerja lebih terarah dan mencapai kinerja yang optimal. ²

Peraturan dalam sistem kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja staf. Faktor psikologis, seperti rasa keadilan dalam pemberian insentif, fleksibilitas kerja, dan penghargaan terhadap pencapaian karyawan, dapat mempengaruhi tingkat motivasi mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek ini untuk memastikan sistem kerja yang diterapkan tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga kesejahteraan karyawan. Dengan sistem kerja yang baik, perusahaan dapat meminimalkan dampak negatif terhadap komitmen dan kepuasan kerja staf. Perumda Tirta Musi Palembang sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Palembang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan sistem kerja berjalan dengan baik melalui komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf. Hubungan kerja yang harmonis di dalam organisasi ini sangat penting untuk menjaga pelayanan kepada masyarakat tetap optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf di Perumda Tirta Musi Palembang

berperan dalam mengatur sistem kerja guna mencapai efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana interaksi antara pimpinan dan staf dalam berkontribusi terhadap efektivitas sistem kerja di Perumda Tirta Musi Palembang.

LANDASAN TEORI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi merupakan aktivitas sosial yang memungkinkan individu berbagi informasi dan membangun kebersamaan. Istilah ini berasal dari bahasa Latin *communis*, yang berarti kebersamaan. Menurut Everett M. Rogers dalam buku Perencanaan dan Strategi Komunikasi, komunikasi bertujuan mengubah perilaku melalui penyampaian ide dari sumber ke penerima. Studi komunikasi antarmanusia menekankan bahwa komunikasi adalah proses simbolik yang memungkinkan individu mengelola lingkungan dan membangun hubungan melalui pertukaran informasi.³

Salah satu bentuk komunikasi yang paling sering terjadi adalah komunikasi interpersonal, yang berlangsung antara dua orang atau lebih dalam interaksi langsung. Malcolm R. Parks menyatakan bahwa komunikasi ini diatur oleh norma relasional, sedangkan Trenholm dan Jensen menganggapnya sebagai komunikasi diadik yang melibatkan dua individu secara tatap muka. Menurut Joseph A. DeVito dalam buku Teori Komunikasi Antar Pribadi menambahkan bahwa komunikasi interpersonal memungkinkan umpan balik yang cepat dan menghasilkan efek yang beragam.⁴

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa ciri utama. Pertama, arus pesan terjadi dua arah, di mana pengirim dan penerima dapat bertukar peran. Kedua, komunikasi ini berlangsung dalam suasana informal yang mendukung keterbukaan. Ketiga, umpan balik terjadi secara langsung dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Keempat, kedekatan fisik dan psikologis memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan. Terakhir, pesan dikirim dan diterima secara simultan serta spontan.

Dengan ciri-ciri tersebut, komunikasi interpersonal menjadi bentuk komunikasi yang paling sering digunakan dalam kehidupan sosial. Hubungan yang terjalin melalui komunikasi ini memungkinkan individu berinteraksi secara lebih mendalam, responsif, dan fleksibel, baik dalam lingkungan personal maupun profesional.

PIMPINAN

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain agar mendukung pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam sebuah organisasi, selalu ada individu yang dianggap memiliki kemampuan lebih, sehingga diangkat sebagai pemimpin untuk mengatur dan mengoordinasikan anggota tim. Para ahli memiliki berbagai definisi kepemimpinan, di antaranya Onong Uchajana yang mengartikan kepemimpinan sebagai proses memimpin, membimbing, mempengaruhi, dan mengontrol orang lain,⁵ serta Howard H. Hoyt yang menyebut kepemimpinan sebagai seni mempengaruhi tingkah laku manusia. Dari berbagai definisi ini, pemimpin adalah individu yang memiliki kemampuan untuk mengatur, mengoordinasikan, dan mengarahkan orang lain dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Tipe kepemimpinan atau gaya kepemimpinan menggambarkan pola tindakan pemimpin dalam memimpin organisasi. Gaya kepemimpinan dapat dipengaruhi oleh falsafah, keterampilan, sifat, dan sikap pemimpin. Salah satu gaya kepemimpinan adalah kepemimpinan otoriter, di mana pemimpin mengambil keputusan tanpa berkonsultasi dengan stafnya. Pemimpin otoriter menentukan kebijakan, mengontrol komunikasi, dan memusatkan tanggung jawab pada dirinya sendiri. Ciri-cirinya meliputi kebijakan yang ditetapkan oleh pemimpin, pengarahan yang ketat terhadap staf, serta kecenderungan untuk mengambil jarak dari kelompok dalam pengambilan keputusan.

Sebaliknya, kepemimpinan demokratis melibatkan staf dalam pengambilan keputusan. Pemimpin dalam gaya ini memberikan arahan tetapi tetap memberikan ruang bagi staf untuk menentukan cara kerja mereka sendiri. Ciri-cirinya termasuk kebijakan yang diambil melalui diskusi, dorongan untuk pengambilan keputusan bersama, serta kebebasan bagi staf dalam menentukan langkah kerja mereka. Pemimpin demokratis juga bersikap objektif dalam memberikan pujian atau kritik, serta berusaha menjadi bagian dari tim dengan semangat kebersamaan.

Gaya kepemimpinan lainnya adalah kepemimpinan *laissez-faire* atau lepas kendali, di mana pemimpin tidak berinisiatif untuk mengarahkan atau memberikan alternatif tindakan. Pemimpin ini lebih membebaskan staf untuk mengambil keputusan sendiri, bahkan jika berpotensi membuat kesalahan. Ciri-ciri kepemimpinan ini meliputi kebebasan penuh bagi staf dalam mengambil keputusan, minimnya keterlibatan pemimpin dalam diskusi kelompok, serta tidak adanya intervensi dalam proses kerja staf. Secara keseluruhan, gaya kepemimpinan yang diterapkan bergantung pada sifat pemimpin, staf, dan lingkungan perusahaan.

STAF

Staf adalah sekelompok orang yang bekerja membantu pimpinan dalam mengelola suatu organisasi atau perusahaan. Mereka diangkat berdasarkan keahlian tertentu untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Peran utama staf adalah memberikan layanan dan nasihat kepada pimpinan sesuai bidang keahliannya. Oleh karena itu, seorang staf harus memiliki kualifikasi tertentu, seperti pengetahuan luas tentang organisasi, kepribadian yang baik, kerja sama yang tinggi, kestabilan emosi, kesederhanaan, serta sikap optimistis.⁶

Dalam sebuah perusahaan, staf memiliki fungsi dan peranan yang penting. Mereka bertanggung jawab melaksanakan tugas yang diberikan, menjaga ketertiban dan keamanan perusahaan, serta memastikan kelancaran produksi. Selain itu, staf berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah, terutama yang berkaitan dengan hubungan publik. Dengan pengalaman dan keterampilan tinggi, staf dapat memberikan saran yang dapat dipercaya oleh manajemen dalam mengatasi berbagai tantangan organisasi. Komunikasi merupakan aspek penting dalam tugas staf, terutama dalam interaksi dengan publik. Komunikasi yang efektif bersifat persuasif, edukatif, dan informatif sehingga membantu dalam penyampaian pesan kepada khalayak. Seorang staf harus menguasai aspek komunikasi, seperti menjadi sumber informasi (*source*), menyusun pesan yang jelas (*message*), memilih saluran komunikasi yang tepat (*channel*), serta memahami dampak komunikasi (*effect*). Dengan komunikasi yang baik, staf dapat menjadi penghubung antara perusahaan dan publik, memastikan informasi tersampaikan dengan benar.

Kesimpulannya, staf memiliki peran krusial dalam perusahaan, baik dalam membantu pimpinan, menjaga kelangsungan operasional, maupun menjalin komunikasi dengan publik. Keahlian dan pengalaman mereka sangat berpengaruh dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan efektivitas organisasi. Selain itu, komunikasi yang baik memungkinkan staf menjadi penghubung yang andal antara pimpinan, perusahaan, dan masyarakat luas.

SISTEM KERJA

Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur yang membentuk pola tertentu dalam pelaksanaan pekerjaan di suatu perusahaan. Sistem ini melibatkan interaksi antara personel dan teknologi dalam organisasi yang dipengaruhi oleh lingkungan internal, baik secara fisik maupun budaya. Sistem kerja yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kerja, karena berpengaruh langsung terhadap jalannya produksi. Oleh karena itu,

pengaturan sistem kerja menjadi faktor penting dalam manajemen perusahaan.⁷

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sistem kerja, salah satunya adalah kepuasan kerja. Menurut Blumn, kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor individual (usia, watak, harapan), faktor sosial (kesempatan berekreasi, hubungan kemasyarakatan, hubungan kekeluargaan), dan faktor utama dalam pekerjaan (gaji, pengawasan, ketenangan kerja, kondisi kerja, serta kesempatan untuk maju). Faktor-faktor ini menentukan sejauh mana seorang pekerja merasa nyaman dan produktif dalam lingkungan kerja.

Job Descriptive Index (JDI) mengidentifikasi lima faktor utama dalam sistem kerja. Pertama, pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana suatu pekerjaan menyediakan tugas yang menantang dan memberikan kesempatan belajar. Kedua, gaji, yang berpengaruh pada kepuasan kerja sesuai dengan jumlah dan cara pemberiannya. Ketiga, kesempatan promosi, yang memberikan peluang pengembangan diri dan kenaikan jabatan. Keempat, rekan kerja, yang dapat memengaruhi kepuasan kerja melalui hubungan sosial yang terbentuk di tempat kerja.

Dari berbagai faktor yang memengaruhi sistem kerja, dapat disimpulkan bahwa sistem kerja sangat bergantung pada kebijakan perusahaan dan berbagai aspek yang melingkupinya. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja, hubungan sosial, kesejahteraan karyawan, dan kesempatan pengembangan diri sangat menentukan efektivitas sistem kerja yang diterapkan. Oleh karena itu, perusahaan harus menyusun sistem kerja yang sesuai agar dapat mencapai produktivitas dan kepuasan kerja yang optimal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Karang Anyar di Jalan Karang Jaya, Gandus, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Adapun menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian, karena penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui media komunikasi interpersonal yang digunakan dalam sistem kerja serta untuk mengidentifikasi hambatan apa saja dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf di Perumda Tirta Musi Palembang, data dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau dari lisan orang-orang yang diamati secara intensif, terinci, dan mendetail. Sumber data yang didapat berupa data primer yaitu asisten manager dan karyawan, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi tertulis seperti sejarah pendirian, struktur organisasi, arsip dan juga dokumentasi lainnya.

Teknik pengumpulan data berupa 1. observasi secara langsung yang dilakukan terhadap pimpinan dan karyawan dengan memperhatikan komunikasi yang dilakukan dalam sistem kerja, sehingga peneliti dapat melihat secara langsung cara komunikasi dan sistem kerja antara pimpinan dan sesama karyawan. 2. wawancara semi terstruktur kepada informan. 3. Dokumentasi berupa catatan, transkrip, buku, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian tentang media komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan di Perumda Tirta Musi Palembang.

Dari hasil wawancara kepada Asisten Manager dan karyawan⁸ bahwa komunikasi interpersonal di Perumda Tirta Musi Palembang mencerminkan keterbukaan melalui berbagi informasi, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Staf bersikap transparan dalam berkomunikasi, meskipun tingkat keterbukaan berbeda tergantung karakter dan pengalaman masing-masing. Selain interaksi profesional, mereka juga menjalin kedekatan personal dengan berbagi pengalaman dan memberikan dukungan, baik di dalam maupun di luar pekerjaan, sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan efektivitas kerja.

Selanjutnya berdasarkan wawancara kepada Asisten Manager dan karyawan⁹, kesetaraan di Perumda Tirta Musi Palembang tercermin dalam penghormatan terhadap hak dan kewajiban

setiap individu tanpa diskriminasi. Meskipun masih ada perbedaan pemahaman terkait status sosial dan materi, staf bekerja dalam lingkungan yang beragam dengan tetap menjunjung komunikasi yang adil. Kesetaraan ini memastikan pembagian tugas yang adil, menghindari rasa iri, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Temuan penelitian tentang hambatan komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan di Perumda Tirta Musi Palembang.

Dari hasil wawancara kepada Asisten Manager dan karyawan¹⁰ bahwa komunikasi interpersonal di Perumda Tirta Musi Palembang menghadapi berbagai hambatan, seperti perbedaan bahasa, karakter individu, pengalaman pribadi, kurangnya fokus dalam percakapan, dan kendala waktu. Hambatan bahasa terjadi karena perbedaan latar belakang karyawan yang menyebabkan variasi dialek dan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan. Selain itu, karakter individu yang berbeda, seperti ada yang lebih serius, santai, pendiam, atau suka bercanda, turut memengaruhi efektivitas komunikasi. Pengalaman pribadi juga menjadi faktor penghambat, di mana seseorang cenderung menilai lawan bicara berdasarkan pengalaman masa lalu, yang dapat menimbulkan prasangka dan kesalahpahaman.

Selain itu, komunikasi dapat terganggu ketika ada ketidaksesuaian topik atau kurangnya fokus dalam percakapan. Jika seseorang tidak menghargai lawan bicaranya atau merespons dengan bercanda dalam diskusi serius, hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan miskomunikasi. Faktor lain yang memengaruhi komunikasi adalah gangguan pikiran atau masalah pribadi, yang membuat seseorang tidak sepenuhnya memperhatikan percakapan dan berpotensi salah memahami informasi yang disampaikan.

Kendala waktu juga menjadi tantangan dalam komunikasi, terutama dalam koordinasi dengan pimpinan yang memiliki jadwal padat. Meskipun komunikasi antarstaf dapat dilakukan secara fleksibel melalui berbagai saluran, komunikasi dengan pimpinan terkadang terhambat karena keterbatasan waktu pertemuan. Untuk mengatasinya, staf biasanya menyampaikan laporan tertulis terlebih dahulu dan memanfaatkan rapat berkala atau diskusi daring agar komunikasi tetap efektif.

Implementasi komunikasi pimpinan dan karyawan dalam sistem kerja di Perumda Tirta Musi Palembang

Dari hasil wawancara kepada Asisten Manager dan Karyawan¹¹ bahwa komunikasi dalam sistem kerja diimplementasikan melalui arus informasi dalam komunikasi organisasi mencakup berbagai saluran guna menciptakan komunikasi yang terstruktur. Salah satunya adalah komunikasi dari atas ke bawah, di mana informasi, instruksi, atau arahan disampaikan dari pimpinan ke bawahan secara berjenjang. Proses ini memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan arahan manajer sehingga dapat terselesaikan tepat waktu. Selain itu, staf juga diberikan ruang untuk menyampaikan ide dan gagasan kepada pimpinan melalui jalur komunikasi yang telah ditetapkan, yang mencerminkan adanya keterbukaan dalam interaksi organisasi.

Selain komunikasi dari atas ke bawah, terdapat juga komunikasi dari bawah ke atas, yaitu penyampaian informasi, laporan, atau saran dari staf kepada pimpinan. Komunikasi ini memungkinkan manajemen memahami kondisi berupa kecepatan dan kejelasan dalam penyampaian pesan. Dalam konteks kepemimpinan, komunikasi interpersonal berperan dalam memotivasi, membujuk, serta membangun hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan staf. Hubungan interpersonal yang erat di antara keduanya akan mendorong kerja sama dan sinergi yang lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi. ¹

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi, perusahaan harus mampu berinovasi dan menggerakkan seluruh stafnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kedekatan antarstaf serta mendorong inovasi

adalah dengan membangun komunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi ini tidak kerja, tantangan yang dihadapi staf, serta menerima umpan balik untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Salah satu contohnya adalah ketika pekerja lini produksi melaporkan adanya cacat pada bahan baku atau hasil produksi yang tidak sesuai standar kepada kepala bagian produksi, sehingga dapat segera ditindaklanjuti untuk menjaga kualitas produk.

Komunikasi horizontal juga menjadi bagian penting dalam organisasi, yakni komunikasi antarindividu atau kelompok dengan kedudukan yang sejajar. Pertukaran informasi dan gagasan ini sering terjadi antara rekan kerja dalam satu divisi atau lintas divisi yang memiliki tingkat hierarki yang sama. Dengan adanya komunikasi horizontal, staf dapat bertukar pendapat, memberi dukungan satu sama lain, serta bekerja sama dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di organisasi.

Selain itu, komunikasi diagonal memungkinkan interaksi lintas departemen atau divisi tanpa harus melalui jalur komunikasi formal yang kaku. Contohnya adalah ketika kepala bagian produksi langsung berkomunikasi dengan kepala layanan pelanggan untuk menginformasikan adanya gangguan distribusi air, sehingga solusi dapat segera diambil tanpa prosedur yang panjang. Pola komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas tugas dan mencegah kesimpangsiuran informasi. Dengan demikian, komunikasi yang jelas dan terstruktur menjadi kunci dalam menjalankan aktivitas organisasi secara efisien.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan komunikasi interpersonal staf atau karyawan di Perumda Tirta Musi Palembang dalam sistem kerja sudah berjalan dengan baik, didukung oleh sikap keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan antar karyawan. Namun, beberapa hambatan seperti perbedaan bahasa, karakter individu, dan kesalahan persepsi masih ditemukan. Sedangkan komunikasi dalam sistem kerja, arus komunikasi yang diterapkan sudah cukup efektif dengan adanya komunikasi vertikal (dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas), horizontal, dan diagonal.

Adapun beberapa saran yang dapat diterapkan adalah:

- a. Pelatihan Komunikasi. Dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif bagi staf agar lebih terampil dalam menyampaikan pesan dan memahami informasi dengan lebih baik.
- b. Penggunaan Teknologi yang Lebih Optimal. Dengan memanfaatkan platform komunikasi yang lebih interaktif seperti aplikasi berbasis internet atau perangkat lunak manajemen komunikasi organisasi.
- c. Rapat dan Evaluasi Rutin. Dengan mengadakan pertemuan secara berkala untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi dalam organisasi dan memberikan kesempatan bagi staf untuk menyampaikan saran serta keluhan.
- d. Meningkatkan Keterlibatan Pimpinan dalam Komunikasi. Jika pimpinan dapat lebih sering melakukan interaksi langsung dengan staf untuk memastikan bahwa semua informasi dapat tersampaikan dengan baik dan tidak ada hambatan komunikasi.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Perumda Tirta Musi Palembang dapat lebih meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal dalam sistem kerja, sehingga dapat berkontribusi lebih baik dalam memberikan layanan air bersih kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafied Cangara. (2017). *Perencanaan & Strategi Komunikasi Edisi Revisi Cet. 3*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada).
- Kleiner, B.M. (2006). *Macroergonomics: Analysis and Design of Work System Design, Applied Ergonomics*.
- Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Kencana)

Onong uchjana. (2019). *Human relation dan public relations dalam management*, (Bandung: CV. Mandar maju)

Soedarjadi. (2009). *Hak dan Kewajiban Pekerja- Pengusaha.*, (Yogyakarta: Pustaka)

Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi* (Depok : Rajawali Pers PT RajaGrafindo Persada)

Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*,(Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia)