



Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Efektifitas Tim di Lingkungan Kerja di Kantor Pos Maumere

Imelda Virgula Wisang ¹, Asdianti ², Nelci Elvida Klega ³, Afdal Sayhudin ^{4*},
Yusliani Julein Wole ⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Nusa Nipa, Indonesia

*Penulis Korespondensi: afdalsayhudin@gmail.com

Abstract. *This report aims to help improve the quality of interpersonal communication in the Maumere Post Office work environment. Interpersonal communication is a crucial factor in supporting work effectiveness, creating harmonious working relationships, and improving employee performance. The method used in this report is a qualitative approach, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation of employees at the Maumere Post Office. This approach was chosen to gain a deep understanding of communication patterns, interactions between employees, and obstacles encountered in the daily communication process. The results of the report indicate that effective interpersonal communication in the Maumere Post Office work environment plays a significant role in improving teamwork, reducing misunderstandings, and creating a conducive work atmosphere. The factors of openness, empathy, mutual respect, and clarity of message delivery are key elements in effective communication. However, several obstacles were still found, such as differences in individual characters and limited communication time. Therefore, this report recommends efforts to improve interpersonal communication through training, habituating open communication, and strengthening working relationships between employees to support the achievement of organizational goals.*

Keywords: *Employee Performance; Interpersonal Communication; Maumere Post Office; Qualitative Approach; Work Environment.*

Abstrak. Laporan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja Kantor Pos Maumere. Komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, serta meningkatkan kinerja pegawai. Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pegawai di Kantor Pos Maumere. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pola komunikasi, interaksi antarpegawai, serta hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi sehari-hari. Hasil laporan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif di lingkungan kerja Kantor Pos Maumere berperan signifikan dalam meningkatkan kerja sama tim, mengurangi kesalahpahaman, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif. Faktor keterbukaan, empati, sikap saling menghargai, dan kejelasan penyampaian pesan menjadi unsur utama dalam komunikasi yang efektif. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti perbedaan karakter individu dan keterbatasan waktu komunikasi. Oleh karena itu, laporan ini merekomendasikan upaya peningkatan komunikasi interpersonal melalui pelatihan, pembiasaan komunikasi terbuka, serta penguatan hubungan kerja antarpegawai guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kata kunci : Kantor Pos Maumere; Kinerja Pegawai; Komunikasi Interpersonal; Lingkungan Kerja; Pendekatan Kualitatif.

1. LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam lingkungan sebuah lembaga. Tanpa adanya komunikasi, sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat berbaur dengan lingkungan kerja sehingga dapat mempengaruhi kualitas kinerja dengan diri sendiri maupun dengan orang lain. Oleh karena itu, pegawai pada suatu lembaga dapat menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja melalui komunikasi. Hal tersebut dikarenakan komunikasi merupakan suatu hal yang pasti terjadi dalam berbagai aspek kehidupan. Tak terkecuali pada pegawai di sebuah lembaga. Para pegawai memerlukan

komunikasi dengan pegawai yang lain untuk mengurangi tingkat kejenuhan, dan stres saat melakukan pekerjaan.

Komunikasi terjadi apabila dua orang individu atau lebih melakukan sebuah percakapan baik itu secara langsung maupun melalui media. Menurut Effendi 2017, komunikasi adalah proses perubahan perilaku individu. Jadi, komunikasi merupakan suatu alat guna menciptakan suatu hubungan sehingga dapat menghubungkan antara individu satu dengan individu yang lainnya. Kemudian, hubungan tersebut merubah perilaku individu yang menerima pesan dari pengirim pesan. Komunikasi yang baik juga dapat mengurangi tingkat stres kerja pada pegawai di suatu lembaga. Jika hubungan antar pegawai di suatu lembaga harmonis, maka para pegawai akan merasa nyaman serta mengurangi tingkat stres kerja pada pegawai. Komunikasi memiliki tujuan penting dalam sebuah proses organisasi, yaitu membentuk rasa pengertian tiap anggota agar tidak terdapat salah paham. Sehingga, bisa mencapai tujuan organisasi.

Salah satu jenis komunikasi yang terjadi secara murni antara dua orang individu adalah komunikasi interpersonal. Menurut Effendi 2017, komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi antara komunikator pemberi pesan dan komunikan (penerima pesan). Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang efektif dalam mengubah sikap seseorang. Hal tersebut dikarenakan terdapat arus balik feedback secara langsung dari komunikator kepada komunikan. Komunikasi interpersonal memiliki beberapa manfaat bagi para pegawai di sebuah lembaga yang memiliki beban kerja cukup tinggi. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan harmonis antara pegawai satu dengan yang lain. Selain itu, jika komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif, hal ini tersebut juga dapat mengurangi tingkat stres pada pegawai.

Komunikasi secara khusus seperti nonverbal menyampaikan pesan melalui isyarat tubuh, ekspresi wajah, penampilan, dan intonasi suara, yang sering kali menyampaikan pesan khusus tentang emosi atau sikap. Komunikasi khusus organisasi, komunikasi yang berhubungan dengan kegiatan pribadi anggota organisasi atau perusahaan, seperti perayaan ulang tahun perusahaan. Komunikasi tertulis (nonverbal) dan lisan (verbal) masing-masing memiliki teknik khusus untuk menyampaikan pesan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal yang bertujuan untuk membangun pemahaman bersama. Menurut De Vito (2016), komunikasi interpersonal merupakan

penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lain dengan tingkat hubungan yang saling memengaruhi. Komunikasi jenis ini berperan penting dalam membangun hubungan sosial, kerja sama, serta efektivitas kerja dalam organisasi.

Menurut Adler dan Towne (2014), komunikasi interpersonal terjadi dalam bentuk interaksi tatap muka (face to face) yang memungkinkan terjadinya pertukaran umpan balik secara langsung. Hubungan yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, sikap suportif, kepercayaan, serta sikap positif di antara para pelakunya.

Menurut Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2010) menuliskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarmanusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam laporan ini kami menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi, adapun narasumber atau informan yang kami dapatkan salah satu pegawai kantor Pos Maumere.

Kami melakukan wawancara dan observasi di kantor Pos Maumere, Jln Swadaya Pos No.2, Kota Baru, Kec. Alok Tim. Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur.

Pertanyaan dan jawaban:

1. Persepsi

Bagaimana kesan Anda terhadap kebersihan area pelayanan publik di gedung ini?

Jawaban:

“Sangat Baik. Secara keseluruhan, area tunggu dan toilet selalu terlihat bersih. Petugas kebersihan terlihat bekerja secara rutin. Hal ini membuat pengunjung merasa nyaman”.

2. Emosi

Bagaimana cara ibu mengelola emosi ketika berada dalam situasi yang membuat ibu merasa tertekan atau marah?

“ketika saya berada dalam situasi yang membuat saya tertekan atau marah biasanya saya ambil waktu untuk menenangkan diri saya juga memahami penyebab emosi agar bisa merespon dengan lebih baik lagi, lebih tenang dan profesional di lingkungan kerja yang ada di kantor pos ini”

3. Bahasa

Bagaimana penggunaan bahasa memengaruhi komunikasi interpersonal di lingkungan kerja?

”Bahasa yang digunakan menentukan sejauh mana pesan dapat dipahami. Perbedaan dialek, penggunaan istilah teknis yang tidak familiar, atau tingkat formalitas yang tidak sesuai dapat menimbulkan kesalahpahaman. Penggunaan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami membantu meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal”

4. Teknologi

Mengapa teknologi dapat memperkuat atau menghambat komunikasi interpersonal di tempat kerja?

“Teknologi seperti email, aplikasi pesan, dan video conference memudahkan komunikasi jarak jauh dan mempercepat arus informasi. Namun, teknologi juga dapat menghambat komunikasi jika terjadi misinterpretasi pesan tertulis, ketergantungan berlebihan pada media digital, atau gangguan teknis. Interaksi langsung tetap penting untuk membangun hubungan yang kuat”

5. Budaya Organisasi

Bagaimana budaya organisasi mempengaruhi gaya komunikasi antar karyawan?

“Budaya organisasi menentukan norma, nilai, dan cara berinteraksi di tempat kerja. Dalam budaya yang terbuka, karyawan lebih bebas menyampaikan ide dan kritik. Sebaliknya, budaya yang hierarkis membuat komunikasi lebih formal dan cenderung satu arah. Budaya yang mendukung kolaborasi biasanya meningkatkan komunikasi interpersonal yang sehat”

6. Lingkungan Fisik

Apa peran lingkungan fisik dalam menunjang komunikasi interpersonal di kantor?

“Lingkungan fisik seperti tata letak ruangan, kebisingan, pencahayaan, dan privasi sangat memengaruhi kenyamanan komunikasi. Ruang kerja terbuka (open space) memudahkan interaksi tetapi dapat menimbulkan distraksi. Ruangan yang nyaman, tenang, dan memiliki fasilitas memadai mendukung komunikasi yang lebih fokus dan efektif”

7. Hubungan Antar Individu

Mengapa kualitas hubungan antar individu penting dalam komunikasi interpersonal di lingkungan kerja?

“Hubungan yang baik menciptakan rasa saling percaya, sehingga komunikasi menjadi lebih terbuka dan jujur. Ketika hubungan kurang harmonis, muncul hambatan seperti rasa enggan berbicara, prasangka buruk, atau konflik. Membangun hubungan yang positif membantu memperlancar kerja sama dan penyampaian informasi”

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil laporan wawancara ini maka kesimpulan yang dapat kami ambil Komunikasi interpersonal memegang peran penting dalam meningkatkan efektivitas tim di Kantor Pos Maumere. Melalui komunikasi yang terbuka, jelas, dan saling menghargai, karyawan dapat bekerja lebih selaras dalam mencapai target pelayanan dan operasional. Komunikasi yang baik membantu mengurangi kesalahpahaman, mempercepat proses penyelesaian tugas, serta memperkuat kerja sama antarbagian seperti pelayanan.

Selain itu, komunikasi interpersonal yang positif menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, meningkatkan motivasi karyawan, dan membangun rasa saling percaya. Ketika hubungan antarpegawai kuat, koordinasi lebih efektif sehingga kualitas layanan kepada masyarakat juga meningkat.

DAFTAR REFERENSI

- Bulgis, B. (2021). *Pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja pegawai: Studi pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Probolinggo* [Skripsi]. Repository UPM.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- DeVito, J. A. (n.d.). *Interpersonal messages / Interpersonal communication*. Pearson.
- Esra, M. A. (2024). Analysis of the effect of interpersonal communication on employee performance and teamwork. *Jurnal Pengkajian dan Penelitian Pendidikan Indonesia*, n.d.(n.d.), n.d.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (2005). A theory of team coaching. *Academy of Management Review*, 30(2), 269–287. <https://doi.org/10.5465/amr.2005.16387885>
- Hardiyanti, N. (2019). *Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai (Studi kasus pada PT Pos Indonesia Kantor Pusat Bogor)* [Skripsi]. Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The process, barriers, and improving effectiveness. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 14(1), 1–7.
- Makai, A. L. (2025). Team efficacy and communication satisfaction as a driver of team commitment. *ScienceDirect*, n.d.(n.d.), n.d.
- Nurfadilah. (2025). *Komunikasi customer service dalam menangani komplain pada JNE Cabang Makassar* [Skripsi]. Repositori UIN Alauddin Makassar.
- Nursyamsi, S. E. (2025). The influence of interpersonal communication styles on organizational culture. *Jurnal Lintas Sosial dan Humaniora*, n.d.(n.d.), n.d.
- Oktaviani, D. A. (n.d.). *Peran komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja tim pada perawat* [Skripsi/Tesis]. Digilib UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (n.d.). *Perilaku organisasi* (edisi terjemahan). Penerbit Salemba Empat.

- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suranto, A. W. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Graha Ilmu.
- Unsrat, J. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, n.d.(n.d.), n.d.
- Wardana, K. C., & Kurniawan. (2021). Peran pelatihan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja. *E-Jurnal Universitas Bhayangkara*, n.d.(n.d.), n.d.