

## **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) SUZUYA BINJAI**

**Sukadamai Gea**

**Staf Pengajar Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam  
email : sukadamaigea@gmail.com**

### ***ABSTRACT***

*The process of communication that occurs in the company in particular concerning the of communication between the and employees is an important factor in creating an organization that effective. Communication effective determined by the parties involved in which, namely the and employees. The purposes of the research were: to understand the process of communication between the leader and the employer in increasing the performance of work of the employer at Kentucky Fried Chicken (KFC) Company in Suzuya Binjai. The method of research used in the researh was *Qualitatif Descriptive Method*. The technique of collecting data was by *Observing and Interviewing* the information from the manager and the dean of manager of KFC as the author of the wisdom. The result of this research showed that the process of interpersonal communication between the leader and the employer at Kentucky Fried Chicken(KFC) Company in Suzuya Binjai ran well, where the activity was done offensively, with emphaty, supporting action, positive action and the equal level between the leader and the employer in increasing the performance of the employer work at KFC Suzuya Binjai. The process of personal communication between personal ran well, where the manager always explained various important information to them. Besides that, the manager also trained some kinds of training that fuctioned to motivate the employer so that they could work better and more profesional.*

***Keywords*** : *interpersonal communication, employer performance*

## 1. PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupan sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi.

Karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan informasi untuk mengetahui tugas-tugas dan mengerti seluruh tujuan dan strategi perusahaan. Keterbukaan dan kejujuran kebijakan komunikasi harus dibangun oleh pimpinan dan harus diterima oleh setiap bawahan. Komunikasi dari manajemen karyawan, karyawan ke pihak manajemen harus jujur dan dibangun berdasar kepercayaan jika digunakan untuk membangun semangat kerja, produktifitas dan kemajuan perusahaan.

Pimpinan perusahaan akan berusaha untuk mencoba, mengubah kebutuhan serta keinginan karyawan-karyawan, melalui proses

motivasi yang disampaikan melalui komunikasi antar pribadi. Karyawan dari suatu organisasi sebagaimana lazimnya, tentu saja memiliki sekumpulan keinginan yang diharapkan dapat terpenuhi di tempat ia bekerja. Kebutuhan dan keinginan karyawan merupakan pendorong bagi mereka untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di dalam perusahaan, sikap, tabiat, kebiasaan, kepentingan, dan tuntutan bukan hanya merupakan milik seorang karyawan saja, tetapi milik mereka bersama dengan karyawan yang lain. Hal ini menyebabkan karyawan-karyawan menunjukkan tanggapan yang sama terhadap sesuatu yang terjadi di luar dan di sekitar mereka. Bahkan tingkah laku dan perbuatan mereka dipengaruhi hal-hal tersebut.

Dalam setiap perusahaan pasti terjadi komunikasi terutama komunikasi antar pribadi yang melibatkan dua orang. Komunikasi ini terjalin agar tercipta pemahaman yang sama antar dua orang tersebut sehingga dapat bekerja sama dengan baik. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah paham dan konflik oleh karena itu diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan (Muhammad, 2007 : 172).

Komunikasi yang efektif ditentukan oleh pihak-pihak yang terlibat didalamnya, yaitu pimpinan dan karyawan. Pimpinan harus dapat memfasilitasi kondisi komunikasi antarpribadi yang efektif yang meliputi : a. Keterbukaan (*openness*), b. Empati (*empathy*), c. Kepositifan (*positiveness*), d. Dukungan (*supportiveness*), dan e. Kesetaraan (*equality*) (Muhammad, 2007 : 172).

Hubungan antara sesama karyawan di sebuah organisasi lebih berfokus pada aspek-aspek manusiawi, hal ini perlu diketahui dan dijalankan di dalam perusahaan. Sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan industrial (*industrial relations*). Hubungan industri lebih menekankan pada besar kecilnya upah dan berbagai kondisi atau fasilitas kerja. Akan tetapi, di antara keduanya terdapat hubungan yang erat, mengingat

hubungan industri juga sangat dipengaruhi oleh efektif tidaknya komunikasi di kalangan karyawan maupun antara karyawan dengan pihak manajemen.

Purba (2006 : 14) berasumsi bahwa melalui komunikasi diharapkan dapat membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian di antara orang-orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Komunikasi antarpribadi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan yang baik akan dapat berdampak pada hasil kerja yang maksimal.

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. *Kentucky Fried Chicken* (KFC) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang restoran cepat saji. Sebagai pemegang hak waralaba tunggal untuk merek KFC di Indonesia, PT *Fast Food Indonesia* Tbk didirikan oleh Keluarga Gelael pada 1978. Pada 1979, Perseroan mendapatkan akuisisi waralaba dengan pembukaan gerai pertama pada bulan Oktober di Jalan Melawai di Jakarta. Pembukaan gerai pertama terbukti sukses dan diikuti dengan pembukaan gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. Sukses membangun

merek ini, menanamkan KFC dalam benak konsumennya sebagai merek waralaba cepat saji yang terkenal dan dominan di Indonesia.

Pengalaman sukses dan peningkatan pertumbuhan yang berkelanjutan selama lebih dari 30 tahun, tidak diragukan lagi telah menjadikan merek KFC sebagai pemimpin pasar restoran cepat saji di negara ini. Ekspansi jaringan restoran terus diupayakan supaya bisa hadir dekat dengan konsumen, baik di kota-kota metropolitan yang sarat persaingan maupun di kota-kota di daerah tingkat II. Sejak empat tahun terakhir, Perseroan lebih berfokus pada pembukaan gerai bertipe *free-standing* (gerai yang berada di bangunan yang berdiri sendiri) yang memberikan fleksibilitas yang lebih dalam jam operasi dengan fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen. Sejumlah gerai yang sudah dibuka sebelumnya direnovasi untuk memberikan tampilan baru yang lebih segar dan modern sesuai dengan obyektif Perseroan.

Awal dioperasikannya *KFC* Suzuya Binjai pada tanggal 18 Januari 1996 bersamaan dengan peresmian Suzuya Superstore Binjai oleh Bapak Wali Kota H. Abadi Barus (Alm). Pemilihan lokasi *KFC* Suzuya Binjai sangat strategis karena restoran berada di pusat Kota dan melalui jalur jalan tiga arah yaitu Pusat Kota, Lintas Kota dan Daerah Perkampungan Wisata. Awal mula keberadaannya di Binjai tidak memerlukan

promosi yang berlebihan karena produk ini sudah dikenal masyarakat secara luas. Umumnya sama seperti *KFC* yang lain juga menampilkan visualisasi yang sama dengan restoran *KFC* di daerah lainnya.

*KFC* Suzuya Binjai merupakan salah satu restoran makanan cepat saji yang paling potensial dibandingkan dengan yang lain. Karena restoran ini merupakan konsep pertama yang dihadirkan di Kota Binjai dalam mengusung jenis makanan Cepat Saji. Terlihat dari jumlah pengunjung yang setiap waktu semakin meningkat. Animo masyarakat untuk berkunjung melejit pada saat dibuka perdana *KFC* Suzuya Binjai. Kondisi masyarakat yang masih berkembang sangat memberi keuntungan bagi perusahaan, masyarakat sangat menerima keberadaan produk makanan cepat saji ini.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui proses komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan *KFC* Suzuya Binjai.

### **Komunikasi Antarpribadi**

Komunikasi yang efektif dalam kehidupan manusia adalah komunikasi pribadi dimana komunikasi ini berlangsung secara dua arah. Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang efektif untuk merubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang. Komunikator akan mengetahui tanggapan atau

respon komunikasi terhadap pesan yang disampaikan pada saat itu juga. Komunikator akan mengetahui dengan pasti apakah pesan - pesan yang disampaikan itu diterima atau ditolak, berdampak negatif atau positif.

Komunikasi antarpribadi adalah termasuk pesan pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih individu. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal dan banyak lagi. Sebuah konsep utama komunikasi interpersonal terlihat pada tindakan komunikatif ketika ada individu yang terlibat tidak seperti interaksi kelompok, dimana mungkin ada sejumlah besar individu yang terlibat dalam tindak komunikatif. Deddy Mulyana (2005) menyatakan: “komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang- orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik *verbal* ataupun *nonverbal*.” (Mulyana 2005 : 37).

Individu juga berkomunikasi pada tingkat *interpersonal* berbeda tergantung pada siapa mereka terlibat dalam komunikasi. Sebagai contoh, jika seseorang berkomunikasi dengan anggota keluarga, bahwa komunikasi akan lebih dari mungkin berbeda dari jenis komunikasi yang akan digunakan ketika terlibat dalam tindakan komunikatif dengan teman atau penting lainnya. Secara

keseluruhan, komunikasi antarpribadi dapat dilakukan dengan baik dan tidak langsung, media komunikasi langsung seperti tatap muka muka interaksi, serta komputer-*mediated*-komunikasi. Sukses mengasumsikan bahwa baik pengirim pesan dan penerima pesan akan menafsirkan dan memahami pesan-pesan yang dikirim pada tingkat mengerti makna dan implikasi.

Joseph A. Devito dalam Effendy (2005 : 60) mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai “sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan- pesan antara dua orang atau di antara satu kelompok kecil orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.

Adapun secara jelas Wiryanto (2004 : 16) mengemukakan bahwa: “Pendekatan hubungan dalam menganalisis proses komunikasi antar pribadi mengasumsikan, bahwa hubungan antar pribadi dapat membentuk struktur sosial yang diciptakan melalui proses sibernetika (umpan balik) yang dihasilkan melalui penegasan diri dalam berhubungan dengan orang lain. Bentuk hubungannya secara ilmiah berlangsung secara terus menerus. Individu berpartisipasi aktif dalam komunikasi. Mereka berimprovisasi makna, memberdayakan dan memaksakan satu sama lain”.

Dari definisi-definisi di atas, dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi dua

orang secara tatap muka (*face to face*) untuk mencapai beberapa efek umpan balik. Kesamaan pengalaman merupakan yang paling penting dalam ketetapan sebuah proses komunikasi. Pesan atau komunikasi yang disampaikan oleh komunikasi dapat diterima, dimengerti, dan dipahami secara baik oleh komunikan.

Komunikasi antarpribadi lebih bersifat terbuka, sehingga dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain untuk memberikan dukungan rasa positif serta adanya rasa saling menghargai diantara kedua belah pihak. James (2008 : 121- 122) efektivitas antarpribadi mempunyai lima ciri, sebagai berikut :

1. Keterbukaan (*openness*). Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antar pribadi. Keterbukaan atau sifat terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan kita di masa kini tersebut.
2. Empati (*empathy*). Merasakan apa yang dirasakan orang lain.  
Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, melalui sudut pandang dan

kacamata orang tersebut. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi atau peranan orang lain, dalam arti bahwa seseorang secara emosional maupun intelektual mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain baik perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan untuk masa mendatang.

3. Dukungan (*supportiveness*). Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Maksudnya satu dengan lainnya saling memberikan dukungan terhadap pesan yang disampaikan.
4. Rasa positif (*positiveness*). Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
5. Kesetaraan (*equality*). Pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan

Komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi dua orang secara tatap muka (*face to face*), diawali dari perkenalan yang dangkal kemudian berlanjut pada keakraban. Komunikasi tampak sebagai proses sibernetika

(umpan balik) yang dihasilkan melalui penegasan diri dalam berhubungan dengan orang lain. Pada komunikasi antarpribadi terjadi adanya keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Jadi antara komunikan dan komunikator kedudukannya sama.

### **Teori Komunikasi Antarpribadi**

Menurut Sugiyo (2005 : 29) secara umum komunikasi antarpribadi di dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Pengertian proses mengacu pada perubahan dan tindakan (*action*) yang berlangsung terus-menerus. Komunikasi antarpribadi juga merupakan pertukaran yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik.

Selanjutnya dikatakan bahwa, teori komunikasi antarpribadi difokuskan pada dimensi-dimensi pokok dalam komunikasi antarpribadi, antara lain :

#### 1. Individu dalam komunikasi antarpribadi

Memahami komunikasi dan hubungan antarpribadi dari sudut pandang individu adalah menempatkan pemahaman mengenai komunikasi didalam proses psikologi. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat didalamnya. Karena pemahaman tersebut bersifat sangat

pribadi dan sangat bermakna bagi individu.

#### 2. Memahami diri pribadi dalam komunikasi

Diri pribadi adalah suatu ukuran atau kualitas yang memungkinkan seseorang untuk dianggap dan dikenali sebagai individu yang berbeda dengan individu lainnya. Kualitas yang membuat seseorang memiliki kekhasan tersendiri sebagai manusia, tambah dan berkembang melalui interaksi sosial, yaitu berkomunikasi dengan orang lain. Dalam komunikasi antarpribadi, memahami diri sendiri merupakan suatu syarat yang mendasar. Diri pribadi, biasanya menjadi pusat dari proses komunikasi dan dengan memahami diri sendiri, kita akan lebih memahami komunikasi yang kita lakukan.

#### 3. Memahami orang lain dalam komunikasi

Komunikasi antarpribadi yang efektif juga mensyaratkan kita untuk lebih memahami orang lain. Memahami orang lain ditujukan untuk mengurangi ketidakpastian dan perbandingan sosial terutama bagi orang yang baru saling mengenal.

#### 4. Memahami hubungan pribadi

Hubungan antarpribadi memainkan peran penting dalam membentuk kehidupan kita. Orang memerlukan hubungan antarpribadi terutama untuk dua hal, perasaan dan ketergantungan.

### Tujuan Komunikasi Antarpribadi

Sugiyo (2005 : 35-37) komunikasi antarpribadi mungkin mempunyai beberapa tujuan. Disini akan dipaparkan enam tujuan antar lain :

1. Menemukan diri sendiri, salah satu tujuan komunikasi antarpribadi adalah menemukan personal atau pribadi.
2. Menemukan dunia luar, komunikasi antarpribadi menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain serta mendapat banyak informasi.
3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti, salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain.
4. Berubah sikap dan tingkah laku, banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain.
5. Untuk bermain dan kesenangan, memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.
6. Untuk membantu, terapi menggunakan komunikasi antarpribadi dalam kegiatan professional mereka untuk mengarahkan kliennya

Berdasarkan tujuan komunikasi antarpribadi diatas, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan hal yang sangat penting untuk mengubah perilaku dan sikap seseorang ke arah yang lebih baik.

Dengan harapan dapat menjadikan pribadi yang lebih baik serta menjaga keseimbangan pikiran kita segala hal.

### Proses Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Apabila kita perhatikan batasan komunikasi antarpribadi dari Devito, maka kita dapat melihat elemen-elemen apa saja yang terkandung di dalamnya. Dengan menguraikan elemen-elemen yang ada itu, dapatlah diuraikan proses-proses komunikasi antarpribadi, yaitu :

1. Adanya Pesan, yang dimaksud dengan pesan adalah semua bentuk komunikasi baik *verbal* maupun *non verbal*. Bentuk pesan dapat berupa :
  - a. *Informatif* : Memberi keterangan dan komunikasi membuat persepsi sendiri
  - b. *Persuasif* : Bujukan untuk membangkitkan pengertian, kesadaran, sehingga terjadi perubahan pada pendapat atau sikap.
  - c. *Koersif* : Memaksa dengan ancaman sanksi, biasanya berbentuk perintah.
2. Adanya Orang-orang atau Sekelompok Kecil Orang-orang, yang dimaksud disini adalah bahwa apabila seseorang berkomunikasi, paling sedikit akan melibatkan dua orang, tapi mungkin juga akan melibatkan sekelompok kecil orang.



3. Adanya Penerimaan Pesan (komunikasi), yang dimaksud dengan penerimaan ialah bahwa dalam suatu komunikasi AntarPribadi, tentu pesan-pesan yang dikirimkan oleh seseorang harus dapat diterima oleh orang lain. Misalnya kita berbicara dengan seseorang yang sedang memakai telepon dan mendengarkan musik tertentu, sudah tentu komunikasi kita akan sukar atau tidak dapat diterima oleh orang tersebut. Dengan demikian Komunikasi Antarpribadi tidak akan terjadi.
4. Adanya Efek, dalam suatu komunikasi tentu akan terjadi beberapa efek. Efek mungkin berupa suatu persetujuan mutlak atau ketidak setujuan mutlak, atau mungkin berupa pengertian mutlak atau ketidak-mengertian mutlak pula. Dengan demikian si penerima tentu akan terpengaruh pula oleh pengiriman pesan oleh komunikator.
5. Adanya Umpan Balik, yang dimaksud dengan umpan balik adalah pesan yang dikirim kembali oleh si penerima, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Apabila komunikasi itu tatap muka, maka umpan balik bisa berupa kata-kata, kalimat, gerakan mata, senyum, anggukan kepala atau gelengan kepala. Konsep umpan balik ini dalam proses Komunikasi Antar Pribadi amat penting,

karena dengan terjadinya umpan balik, komunikator mengetahui apakah komunikasinya berhasil atau gagal, dengan kata lain apakah umpan baliknya itu positif atau negatif. Bila positif, ia patut gembira, sebaliknya jika negatif menjadi permasalahan, sehingga ia harus mengulangi lagi dengan perbaikan gaya komunikasinya sampai menimbulkan umpan balik positif.

Kelima hal diatas saling berhubungan dan bila salah satu diantaranya terlupakan, maka dapat mengakibatkan komunikasi berjalan lambat. Dengan begitu, tujuan pesan terhambat atau bahkan dapat mengakibatkan tidak tercapainya sasaran seperti yang diharapkan komunikator. Proses Komunikasi Antarpribadi menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media yang terdapat dalam Komunikasi Antarpribadi dibagi atas dua bagian :

#### 1. Lambang *Verbal*.

Dalam proses Komunikasi Antarpribadi, bahasa sebagai lambang verbal paling banyak dan paling sering digunakan, oleh karena hanya bahasa yang mampu mengungkapkan pikiran komunikator mengenai hal atau peristiwa, baik yang konkrit maupun yang abstrak yang terjadi pada masa lalu, masa kini dan masa yang akan datang.

## 2. Lambang *Non Verbal*.

Lambang *Non-verbal* adalah lambang yang dipergunakan dalam komunikasi, yang bukan bahasa, misalnya isyarat dengan anggota tubuh seperti kepala, mata, bibir, tangan, jari, dan lain-lain. Setiap pesan dapat dipakai sebagai perangsang untuk mendapatkan umpan balik mengenai pesan-pesan yang terlebih dahulu pada pihak lain yang bersangkutan. Setiap pihak berkemampuan memulai pesan yang baru pada pihak lain. Ia pun berkemampuan untuk menggeser pokok pembicaraan pesan-pesan mereka dan memulai pokok pembicaraan yang baru. Karenanya, komunikasi merupakan suatu proses, dimana kedua belah pihak menyusun dan menguraikan pesan-pesan yang hendak digunakan bersama. Jadi tidak berupa proses meneruskan pesan, tetapi menekankan makna pada peserta dan tidak pada pesan yang digunakan bersama oleh mereka.

Untuk kesamaan dan ketidak-samaan dalam derajat pasangan komunikator dan komunikan dalam komunikasi, Everett M. Rogers menyetengahkan istilah *homophily* dan *heterophily* yang dapat memperjelas hubungan komunikator dan komunikan dalam proses Komunikasi Antar Pribadi.

## 2. METODE

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu penulis menggambarkan /

melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada. (Hadari Nawawi, 1996 : 73) Penelitian ini dilakukan di KFC Cabang Suzuya Binjai. Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Juni sampai dengan September 2015. Obyek penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan *KFC* Suzuya Binjai terhadap kinerja karyawan, terutama sikap dan komunikasi terhadap meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam penelitian kualitatif, tidak menggunakan istilah populasi ataupun sampel seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu. (Sugiyono, 2008 : 297).

Peneliti akan menggunakan informan yang dianggap mengetahui (key informan) dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam (Sutopo, 1988:22). Informan kunci dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan karyawan *KFC* Suzuya Binjai, yaitu :

- *Manager Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai*
- *Asisten Manager Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai*

- *Chief Lead Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai
- *Kasir Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai
- *B. up Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai
- *Cook Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai
- *Dining Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai
- *Store Kentucky Fried Chicken (KFC)* Suzuya Binjai.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan adalah :

- a. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian.
- b. Observasi, yaitu dengan mengamati secara langsung dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan di lapangan serta menjangkau data yang tidak terjangkau.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan adalah :

- a. Penelitian Kepustakaan, yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui buku- buku ilmiah, tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau foto-foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

### **Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman, diantaranya adalah :

#### a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara mendalam, mencatat dokumen dan study pustaka.

#### b. Reduksi Data

Merupakan seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

#### c. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, seluruh data dilapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

#### d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hal yang sangat penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan penelitian. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian untuk mencari jawaban hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis. (Moloeng, 2010 : 103).

#### Teknik Keabsahan Data

Penguji keabsahan data akan dilakukan peneliti dengan menggunakan metode analisis Triangulasi yaitu menganalisa jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Di sini jawaban subjek akan di cross-check dengan jawaban nara sumber dan dokumen-dokumen yang ada. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan atau mengecek derajat ulang kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. (Krisyantono, 2006 : 71).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Proses komunikasi Antarpribadi Pimpinan dengan Karyawan

Hasil wawancara dengan Bapak Hermanto selaku Manajer Restoran KFC Suzuya Binjai, dengan Bapak Manan selaku Assisten Manajer, dengan Bapak Indra Lubis selaku *Shift Leader* pada tanggal 3 September 2015 di kantor Restoran KFC Suzuya Binjai. Seluruh karyawan KFC Suzuya Binjai sangat nyaman dalam menyampaikan sesuatu kepada pimpinan, karena pimpinan senantiasa bersikap terbuka dalam berkomunikasi dengan karyawan.

Pada prinsipnya pimpinan sangat menghargai perasaan dan pikiran tiap individu yang menyampaikan kritik dan saran sehingga menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam mengambil keputusan kedepannya.

Pimpinan menerapkan metode *Pra Shift Meeting* dan *Running Operation*. *Pra Shift Meeting* dilakukan selama 5 menit sebelum pergantian *Shift* dimana semua informasi yang telah dilakukan selama menjalankan *shift* dibahas baik kejadian-kejadian yang ada pada waktu itu ataupun kesulitan-kesulitan yang dialami oleh karyawan. *Running Operation* terdiri dari beberapa komponen yang terdiri dari *controlling*, *show & thal*, *review* dan instruksi, *Controlling* yaitu pengawasan yang dilakukan pada saat karyawan melaksanakan tugasnya, *show & thal* yaitu koreksi bagi karyawan yang tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan

dan akan langsung diberikan contoh prosedur yang benar, *review* yaitu mengatasi karyawan yang memiliki permasalahan baik secara individu maupun secara kelompok dan akan ada penyelesaian semacam *problem solving* dan arahan yang akan diberikan oleh manajer atau pimpinan *in charge*, dan terakhir intruksi diberikan kepada karyawan ketika mengalami sebuah kejadian *emergency* (kecelakaan kerja, penanganan produk dan lain-lain). Dari uraian tersebut jelas tergambar bahwa komunikasi yang ada di KFC tidak hanya dari atas ke bawah melainkan dari bawah ke atas juga terjadi, terbukti bahwa tidak hanya pimpinan yang selalu memberi tugas tetapi karyawan juga dapat menyampaikan aspirasinya kepada pimpinan.

Pimpinan selalu menyampaikan secara lugas dan spontan segala informasi baik yang datang dari perusahaan atau dari luar perusahaan, baik masalah regulasi baru dari perusahaan, atau kondisi keamanan sekitar restoran KFC. Sikap keterbukaan yang diterapkan pimpinan pada karyawan dapat merasakan kalau seorang karyawan sedang mengalami masalah, dan segala permasalahan itu harus segera diselesaikan karena akan berimbas pada pekerjaan.

Pimpinan berusaha mengenal karyawan sejak dini, baik keinginan, kemampuan dan pengalamannya. Sehingga dapat mengetahui apa yang dirasakan seorang karyawan, hal ini mempermudah pimpinan

untuk menyelesaikan konflik-konflik yang terjadi secara damai. Untuk evaluasi dan kebersamaan pimpinan juga membutuhkan dan meminta langsung tanggapan dan kritik dari karyawan, untuk semua yang sudah dilakukan dalam mengoperasikan restoran KFC. pimpinan sangat menerima dan terbuka dalam menyerap segala ide yang masuk akal dan bisa dikerjakan. Apalagi untuk kemajuan perusahaan.

Pimpinan menyadari bahwa tidak ada yang tahu segalanya, sehingga pimpinan tidak akan bertahan dengan pendapatnya sendiri, apalagi itu pendapat yang keliru. dalam membina suatu hubungan yang baik, pimpinan bersedia juga untuk menjadi pendengar yang baik, dengan begitu akan dapat informasi atau deskripsi tentang sesuatu dari karyawan. Pimpinan bersedia menerima pendapat karyawan dalam keadaan apapun, apalagi itu untuk urusan pekerjaan, sehingga karyawan tidak merasa terhina dan merasa dihargai.

Pimpinan selalu berpandangan positif dalam menghadapi setiap persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan. Memahami situasi, cari informasi dan mengambil keputusan serta evaluasi terhadap keputusan yang telah ditetapkan berkaitan dengan persoalan yang terjadi. Pimpinan tidak merasa terganggu bila harus berkomunikasi dengan karyawan karena karyawan adalah aset penting bagi perusahaan.

Pimpinan selalu memberikan penghargaan untuk semua pekerjaan karyawan baik dengan cara komunikasi verbal maupun non verbal. Bahkan bila mencapai target penjualan, akan memberi bonus kepada beberapa karyawan berprestasi. Pimpinan melakukan evaluasi terhadap operasional restoran dan berusaha untuk melibatkan karyawan dalam evaluasi tersebut.

Pimpinan selalu meminta tanggapan dan masukan dari karyawan bila ada masalah yang terjadi dengan perusahaan, tanggapan dan masukan tersebut sangat berharga sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan dan merencanakan operasional ke depan

Dengan Adanya komunikasi antarpribadi, maka komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan pada KFC Cabang Suzuya Binjai dapat dijabarkan sebagai berikut :

### **Keterbukaan dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan

informasi yang biasa disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Devito dalam (A.W. Suranto 2011:82) menjelaskan bahwa sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon, tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu karakteristik dalam meningkatkan kinerja adalah dengan adanya keterbukaan terhadap karyawan.

Dengan adanya keterbukaan dalam sebuah perusahaan yang diperoleh para karyawan tentunya akan berdampak positif dengan diwujudkan melalui tindakan. Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa dengan adanya keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi. Maka dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya seorang karyawan dapat mengarahkan segala kegiatannya dan mampu menunjukkan kerja yang optimal.

Jika hal ini terjadi, maka dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja karyawan, keterbukaan atau transparansi berarti kesediaan pimpinan untuk senantiasa memberikan informasi faktual mengenai berbagai hal yang berkenaan dengan proses penyelenggaraan efektifitas komunikasi interpersonal.

### **Empati dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain.

Sejalan dengan pendapat Devito (1997:11) yang mengatakan empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang mengidentifikasi atau merasa dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Empati memberikan sumbangan guna terciptanya hubungan yang saling mempercayai karena empati mengkomunikasikan sikap penerimaan dan pengertian terhadap perasaan orang lain secara tepat. Karyawan yang mempunyai rasa empati terhadap sesama dapat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi. Karyawan yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka. Lebih lanjut A.W. Suranto (2011:83) mengatakan empati akan menjadi filter agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Dengan demikian maka seorang

karyawan yang memiliki rasa empati tentunya akan memudahkan untuk peningkatan kinerja karyawan sesuai karier ataupun prestasinya.

### **Sikap mendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Menurut Devito dalam (A.W. Suranto 2011:83), hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

Dengan adanya sikap mendukung antar karyawan dapat mempermudah dalam penyelesaian tugas. Bisa dibayangkan bila kurangnya komunikasi dan koordinasi antar individu/karyawan menyebabkan sering tidak saling mendukung dan membantu dalam penyelesaian tugas terutama yang saling berhubungan sehingga pekerjaan yang semestinya cepat terselesaikan menjadi terlambat penyelesaiannya padahal pekerjaan itu semestinya pekerjaan itu dapat diselesaikan tepat waktu.

Dalam hal kinerja karyawan sikap mendukung sangat diperlukan sebab dengan adanya dukungan dari setiap rekan kerja memberikan motivasi yang mendorong seseorang untuk dapat berprestasi aktif dalam organisasi atau instansi.

### **Sikap positif dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi *interpersonal*, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalannya kerjasama. Devito dalam (A.W. Suranto 2011:84).

Sikap positif yang dimiliki seorang karyawan dapat mempengaruhi dirinya untuk bisa atau tidaknya peningkatan kinerja tertentu karena yang harus diperhatikan oleh pimpinan adalah sikap atau perilaku kerja para karyawan. Perilaku dan sikap yang baik akan memberikan gambaran positif bagi karyawan-karyawan lainnya.

Seseorang yang memiliki sikap positif yang baik tentunya tidak akan repot untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta mampu menempatkan dirinya dalam situasi dan posisi apa saja yang ditawarkan kepadanya. Organisasi sangat membutuhkan orang-orang yang mampu menjabarkan kemauan organisasi dan hal tersebut bisa didapat dari mereka yang memiliki sikap positif.

Konsep sikap positif mengacu pada cara orang-orang memandang dan mengevaluasi karir mereka. Orang-orang yang

memiliki sikap karir yang positif juga akan memiliki persepsi dan evaluasi yang positif tentang karir mereka. Sikap positif memiliki implikasi penting terhadap organisasi, karena orang-orang yang memiliki sikap positif lebih memiliki komitmen karir dan keterlibatan jabatan yang tinggi.

### **Kesetaraan dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Seperti yang dikemukakan oleh Devito dalam (A.W. Suranto 2011:84) bahwa kesetaraan (*equality*), ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Memang secara alamiah ketika dua orang berkomunikasi secara interpersonal, tidak pernah tercapai suatu situasi yang menunjukkan kesetaraan atau kesamaan secara utuh di antara keduanya.

Kesetaraan berarti kesamaan kondisi bagi laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kesempatan serta hak - haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan. Dalam kaitannya dengan kesetaraan atasan dengan bawahan adalah dimana kita ketahui bersama bahwa peningkatan kinerja memberikan peranan penting bagi setiap karyawan bahkan menjadi idaman dan tujuan yang selalu diharapkan. Dimana setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dapat diberi penghargaan. Maka dengan adanya kesetaraan



antar karyawan diharapkan dapat memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **Komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja**

Usaha pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di KFC Suzuya Binjai sudah baik. Keberhasilan pimpinan dalam menjalin hubungan yang baik dengan karyawan menjadi dasar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pola komunikasi antarpribadi yang diterapkan pimpinan dengan karyawan didasari pada pemahaman bersama dalam menjalankan tugas lewat penyampaian ide, gagasan, pendapat yang dituangkan dalam pertemuan tatap muka antara pimpinan dan karyawan untuk mencapai tujuan profesional kerja dan kualitas pelayanan yang di dalamnya dibarengi dengan keterbukaan, empati, saling mendukung, bersikap positif dalam komunikasi, kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan maupun antar sesama karyawan.

Konsentrasi dan fokus dalam bekerja adalah suatu keharusan, konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran dan kecerdasan emosi dari masing masing individu karyawan. Dalam hal ini manajemen berusaha untuk menjaga konsentrasi bekerja karyawan selau baik dalam melaksanakan tugas, antara lain dengan cara mengadakan briefing dan pelatihan.

Semua karyawan telah mendapat pelatihan-pelatihan memadai sesuai dengan jabatan sehingga hubungan kerja antar bagian dapat berjalan dengan baik . Karena semuanya telah memahami tugas dan tanggung jawab masing masing. Berdasarkan pada *Standart Operation Procedure*, semua karyawan memiliki *Job Description* yang jelas, dan masing-masing memiliki otoritas masing yang cukup memadai, khususnya dalam hal kelancaran pelayanan pelanggan.

Karyawan KFC cabang Suzuya Binjai semuanya menyukai tantangan, khususnya dalam target pencapaian penjualan, target merupakan tantangan yang harus dihadapi, karena bila mencapai target yang telah ditetapkan akan mendapat reward yang jelas. Jadi target yang menantang adalah salah satu motivasi bagi karyawan.

Komunikasi yang efektif di tempat kerja adalah hal yang paling penting bagi keberhasilan dan kegagalan sebuah perusahaan. Pimpinan harus dapat menjelaskan kepada karyawan tentang tujuan perusahaan dan memastikan anggota tim bekerja menuju tujuan yang sama.

Komunikasi terbuka yang diciptakan manajemen, baik antara karyawan dan manajer atau antara manajer dan karyawan, mengarah pada pembentukan hubungan pribadi dan profesionalime yang lebih baik. Hal ini membuat karyawan merasa benar-benar peduli dan dihargai, dan membuat karyawan lebih

cenderung untuk tetap setia kepada perusahaan. Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan yang ramah dan mempromosikan hubungan kerja yang lebih baik, yang kondusif bagi karyawan.

Pimpinan selalu mengarahkan karyawan pada budaya perusahaan, Manajemen telah menciptakan budaya perusahaan yang terdiri dari, visi dan misi, aturan, kebijakan dan prosedur yang harus dipahami dan dilaksanakan oleh karyawan, dengan berpedoman pada budaya perusahaan memudahkan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan perusahaan, sehingga baik karyawan maupun pimpinan dapat menciptakan iklim kerja yang respek dan dinamis.

Setiap karyawan berpeluang mendapatkan promosi internal untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi. Tentunya berdasarkan penilaian kinerja yang objektif, jujur dan adil dari pimpinan. Sehingga karyawan terdorong untuk bekerja lebih giat, termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya. Untuk lebih mendukung operasional pekerjaan, perusahaan telah menyediakan fasilitas yang relatif memadai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Faktor-faktor penentu peningkatan kinerja karyawan ditentukan oleh :

#### 1. Individu

Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama karyawan untuk mampu

mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 2. Lingkungan Kerja Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Setiap organisasi, pada umumnya baik yang berskala besar, menengah, maupun kecil, semuanya akan berinteraksi dengan lingkungan di mana organisasi atau perusahaan tersebut berada. Lingkungan itu sendiri mengalami perubahan-perubahan sehingga, organisasi atau perusahaan yang bisa bertahan hidup adalah organisasi yang bisa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan. begitu pula sebaliknya.

Terciptanya komunikasi yang efektif di antara pimpinan dan karyawan banyak dipakai sebagai alasan oleh karyawan untuk menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak pimpinan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Dengan baiknya komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan di KFC cabang Suzuya Binjai maka mampu menghindari konflik baik individu maupun sesama karyawan, sehingga otomatis mampu meningkatkan konsentrasi karyawan dalam bekerja dan mampu meningkatkan kinerja karyawan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Selain komunikasi antarpribadi dan konsentrasi individu yang baik, faktor lingkungan kerja perusahaan atau organisasi yang baik juga menjadi sorotan pimpinan KFC Cabang Suzuya Binjai di dalam usahanya membina hubungan yang baik dengan karyawan. Dimulai dari penetapan dan pemahaman struktur organisasi dan *job description* yang jelas agar seluruh karyawan memahami uraian tugas dan jabatan masing-masing dengan jelas sehingga memahami dan mampu menjalankan otoritas yang diberikan dengan memadai.

Budaya perusahaan *We Are the Owners KFC* dan prosedur kerja CMS (*CHAMPS Management System*), Mampu mengatasi setiap target kerja yang menantang dan menciptakan pola komunikasi kerja yang efektif serta hubungan kerja yang harmonis dan iklim kerja yang respek dan dinamis.

Penilaian kerja dan kebijakan insentif serta reward yang ditentukan oleh pimpinan menjadikan peluang karir yang jelas bagi seluruh karyawan. Sehingga mampu memotivasi kerja karyawan.

Untuk mewujudkan *CHAMPS Management System* yang sempurna maka pimpinan menyediakan peralatan dan fasilitas kerja yang relatif memadai bahkan yang canggih.

#### 4.PENUTUP

##### Simpulan

Komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan pada KFC Cabang Suzuya Binjai telah berjalan dengan baik dan efektif karena selalu mengedepankan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, serta kesetaraan dalam berkomunikasi sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan, melaksanakan tugas dan tanggung jawab karyawan atau pimpinan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan korporasi, serta mampu menciptakan iklim kerja organisasi yang baik, karena mampu mengubah perilaku karyawan menjadi individu yang bertanggung jawab, bermoral, berprestasi dan mampu menghindari terjadinya konflik antar individu atau individu dengan perusahaan. Sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai sesuai dengan harapan.

##### Saran

Komunikasi antarpribadi pimpinan dengan karyawan pada KFC Cabang Suzuya Binjai, harus dipertahankan dan dipelihara dengan baik serta lebih ditingkatkan lagi,

sehingga hubungan kerja yang respek dan dinamis dapat terpelihara dengan baik pula. Komunikasi yang efektif melalui komunikasi antarpribadi hanya salah satu dari faktor kinerja perusahaan yang baik. Jadi sebaiknya hal-hal yang diluar faktor komunikasi seperti gaya kepemimpinan, atau motivasi kerja karyawan serta budaya perusahaan harus juga tetap diperhatikan, sehingga kinerja perusahaan, khususnya kinerja karyawan dapat lebih ditingkatkan lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- James L. Loebbecke, 2008. Komunikasi suatu Pendekatan Terpadu. Jakarta : Terjemahan oleh Amir Abadi Yusuf, Buku Dua, Edisi Indonesia, Salemba Empat.
- Jerome, Paul J. 2001. Mengevaluasi Kinerja Karyawan. Jakarta : Penerbit PPM.
- Joseph A. Devito, 2007, Komunikasi Antar Manusia. Jakarta : Penerbit professional Books.
- Kriyantono, R. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: PT. Kencana Prenada Media Group.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2006, MSDM Perusahaan. Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2005, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi Hadari, 1996, Penelitian Terapan, Yogyakarta : Gajahmada University Press
- Prawirosentono, Suyadi, 2008, Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFE.
- Purba, Amir dkk, 2006, Pengantar Ilmu Komunikasi. Medan : Penerbit Pustaka Bangsa Press.
- Robbins, Stephen P. 2003. Perilaku organisasi. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GRAMEDIA.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : CV Mandar Maju .
- Sofiandi, Herman. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Graha.