

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kegiatan yang fundamental dan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia secara alami memerlukan komunikasi untuk menjalankan berbagai aktivitas dan kegiatan sehari-harinya. Komunikasi juga berperan sebagai salah satu faktor penentu keberlangsungan dan keberhasilan interaksi, yang berlaku dalam berbagai konteks, mulai dari lingkungan rumah tangga/keluarga, pendidikan, pemerintahan, hingga masyarakat luas. Proses komunikasi ini berlangsung dalam berbagai skala, baik itu antar individu, individu dengan kelompok, antar kelompok, hingga dalam bentuk komunikasi massa (Fitrawati, dkk., 2024).

Yasin (2021) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan unsur vital dalam koordinasi dan kolaborasi yang terjadi antar individu, sehingga memungkinkan berbagai pihak untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien. Dalam lingkup dunia kerja, komunikasi berperan penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sabaruddin dan Marissa (2018) dalam Aulia (2023) mengatakan bahwa suasana kerja yang kondusif akan mendorong produktivitas serta memberikan kenyamanan dan semangat yang tinggi bagi karyawan atau individu yang sedang bekerja.

Komunikasi itu sendiri merupakan proses penyampaian pesan yang bertujuan untuk mencapai kesamaan persepsi atau pemahaman antara komunikator dan komunikan (Subhan, A. B., dkk., 2022). Proses komunikasi ini terjadi antara dua individu secara bertatap muka (Solekha, 2020). Dalam aktivitas komunikasi, terdapat istilah komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Pada komunikasi dua arah, informasi yang disampaikan oleh komunikator bisa saja berubah karena adanya interaksi aktif dari komunikan. Interaksi ini bisa mencapai kesepakatan bersama jika kedua belah pihak sepakat, atau sebaliknya dapat memicu konflik jika terjadi perbedaan pemahaman.

Salah satu contoh komunikasi dua arah yaitu komunikasi interpersonal. Jenis komunikasi ini umumnya berlangsung dalam dunia kerja, interaksi social, dan kehidupan masyarakat. Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua individu, atau lebih. Suranto (2011) menjelaskan bahwa biasanya tanggapan atau respon dari komunikasi ini bisa dapat dipahami secara langsung dan efeknya dapat terlihat dengan cepat.

Menurut Rakhmat (1999), komunikasi interpersonal memiliki karakteristik khas karena berlangsung tanpa melibatkan media perantara. Pertama, pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak hanya berupa pesan verbal, tetapi juga mencakup elemen nonverbal seperti ekspresi wajah dan gerakan tubuh (bahasa tubuh). Elemen-elemen nonverbal ini dapat memiliki makna yang beragam dan seringkali memicu respon yang tidak selalu sesuai dengan harapan komunikator. Bahkan, ekspresi wajah yang mungkin saja tidak disadari oleh komunikator sering kali menjadi stimulus paling mencolok yang diterima oleh komunikan, sehingga respons yang muncul bisa berbeda dengan pesan yang ingin disampaikan.

Kedua, selama proses komunikasi berlangsung komunikan juga dapat berperan sebagai komunikator, misalnya ketika terjadi interupsi. Pergantian peran secara simultan ini menciptakan mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) yang memungkinkan kedua belah pihak saling merespons secara langsung. Namun, mekanisme ini juga dapat menyulitkan pendeteksian kendala komunikasi secara cepat, sehingga pesan yang dimaksudkan mungkin tidak sepenuhnya tersampaikan dengan efektif.

Secara psikologis, proses komunikasi interpersonal melibatkan serangkaian tahapan pada komunikan, yaitu sensasi, memori, persepsi, dan berpikir (Rakhmat, 1999). Keempat tahapan ini berperan dalam menerima pesan hingga menghasilkan respons. Sensasi (*sense*) terjadi ketika stimulus ditangkap oleh indera, lalu diubah menjadi impuls saraf, dan kemudian diterjemahkan oleh otak. Kepekaan indera manusia memiliki tingkatan yang berbeda, sehingga ketepatan serta kecepatan dalam memahami stimulus tersebut juga berbeda-beda. Perbedaan inilah yang

mampu mempengaruhi manusia pada tahapan komunikasi interpersonal berikutnya, yaitu persepsi.

Persepsi melibatkan proses berpikir dan juga memori. Persepsi merupakan cara otak untuk memberikan makna atau interpretasi terhadap stimulus yang telah diterima oleh indera. Sementara itu, memori berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi yang dapat menjadi acuan atau kerangka rujukan (*frame of references*) dan dapat diakses kembali saat dibutuhkan. Lalu tahapan akhir yaitu berpikir, di mana tahapan ini melibatkan proses pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan pembentukan respons berdasarkan informasi yang telah diterima dan diolah sebelumnya. Tahapan-tahapan ini saling terhubung dan nantinya membentuk respons dalam komunikasi interpersonal.

Dalam proses komunikasi interpersonal, keempat tahapan ini berlangsung secara tidak kasatmata dan sulit disadari, meskipun semuanya terjadi dalam satu rangkaian peristiwa. Sebagai contoh, seorang karyawan menerima arahan dari atasannya untuk mengirim laporan proyek sebelum 15.00. Karyawan tersebut mendengar nada tegas dari atasannya serta melihat ekspresinya yang serius, lalu ia menerjemahkan bahwa hal tersebut merupakan tugas yang mendesak (*sensasi*). Karyawan tadi kemudian mengingat pengalaman sebelumnya ketika keterlambatan laporan membuat atasannya kecewa (*memori*), sehingga ia menjadikannya sebagai acuan untuk memahami pentingnya instruksi ini (*persepsi*). Dengan informasi tersebut, karyawan tadi memutuskan untuk segera menyelesaikan laporan yang diminta (*berpikir*), sehingga ia dapat mengirim laporan tepat waktu sebagai respons atau hasil akhir yang diharapkan dari proses komunikasi tersebut.

Maka dari itu, komunikasi interpersonal memiliki peranan yang sangat penting dalam lingkungan kerja/professional. Dalam konteks ini, komunikasi yang efektif menjadi faktor penentu keberhasilan sebuah interaksi dan kelangsungan hidup suatu organisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa pentingnya komunikasi bagi individu sama besarnya dengan kepentingannya bagi organisasi/perusahaan. Dengan komunikasi yang baik, organisasi dapat beroperasi secara optimal dan mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Sebaliknya, jika komunikasi dalam

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

organisasi tersebut lemah atau bahkan tidak ada, maka dapat menghambat proses operasional dan bahkan dapat menimbulkan kekacauan.

Komunikasi dapat dikatakan efektif ketika berhasil menciptakan perubahan sikap pada individu yang terlibat dalam interaksi tersebut. Komunikasi yang efektif mencakup pertukaran informasi, gagasan, keyakinan, perasaan, dan sikap yang pada akhirnya menghasilkan hasil yang sesuai dengan harapan. DeVito (2011) dalam bukunya menjelaskan terdapat beberapa indikator utama dari komunikasi interpersonal yang efektif, antara lain yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan, (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Dari sudut pandang psikologi komunikasi, semakin baik hubungan interpersonal seseorang, maka semakin terbuka pula ia dalam mengekspresikan dirinya, serta semakin akurat persepsinya terhadap orang lain maupun dirinya sendiri (Rahmat, 2005). Hal ini nantinya akan berkontribusi pada terciptanya komunikasi yang lebih efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam membantu anggota organisasi atau karyawan untuk membangun lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Namun sebaliknya, kurangnya kemampuan dalam komunikasi interpersonal dapat mengganggu suasana kerja dan menghambat perkembangan organisasi.

Komunikasi interpersonal memegang peranan yang penting dalam menjaga hubungan yang harmonis di lingkungan kerja, baik antara sesama karyawan maupun antara atasan dan bawahan. Lingkungan kerja ini sendiri dapat diartikan sebagai berbagai fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di sekitar karyawan saat menjalankan tugasnya, dan memiliki peran penting dalam memengaruhi kelancaran dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan mereka (Soelistya, dkk., 2021). Dengan demikian, lingkungan kerja yang kondusif memegang peranan penting dalam memengaruhi pencapaian kinerja individu.

Lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan optimal. Hal ini berdampak terhadap kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Ketika karyawan merasa

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

nyaman di lingkungan kerja yang mendukung, mereka akan lebih betah dan termotivasi untuk menjalankan aktivitas serta menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif. Lingkungan kerja dapat dikatakan ideal apabila lingkungan kerja tersebut dapat mendukung individu di dalamnya untuk dapat menjalankan tugas secara maksimal, sekaligus memastikan kesehatan, keamanan, dan kenyamanan selama bekerja (Sateguh, dkk., 2023).

Dengan komunikasi yang efektif, berbagai kemungkinan yang dapat terjadi seperti perbedaan pandangan dapat diselesaikan dan ketegangan di lingkungan kerja pun dapat diminimalkan. Sihotang dan Sitompul (2024) berpendapat bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya mendukung terciptanya suasana kerja yang harmonis, tetapi juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan teori komunikasi, interaksi positif antarindividu ini dapat memperkuat hubungan sosial dan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan kondusif.

Sebagaimana dikemukakan oleh Redjeki (2022), bahwa kualitas hubungan sosial di tempat kerja dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti keterampilan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan empati. Karyawan dengan kemampuan komunikasi yang baik cenderung membangun hubungan yang lebih harmonis dengan rekan kerjanya, sehingga dapat memperkuat kolaborasi dan mengurangi potensi terjadinya konflik. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitompul (2024) dan dikutip oleh Prasetyo (2024) menunjukkan bahwa kesenjangan dalam komunikasi dapat memicu ketidakpuasan kerja, stress, hingga berkurangnya motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam komunikasi interpersonal untuk menciptakan hubungan sosial yang lebih positif sehingga dapat membangun lingkungan kerja yang harmonis.

Sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, komunikasi interpersonal yang efektif juga memegang peranan penting dalam mengelola konflik di tempat kerja. Konflik yang tidak ditangani dengan baik berpotensi merusak keharmonisan di lingkungan kerja dan menurunkan kualitas kolaborasi atau kerjasama tim.

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan transparan, karyawan dapat dengan lebih mudah mengungkapkan keluhan atau kekhawatiran mereka, sehingga pimpinan atau manajer dapat menangani permasalahan secara lebih cepat dan efisien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Linjuan Rita Men (2014) dan dikutip oleh Sundari, dkk (2024) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu secara signifikan mengurangi frekuensi dan intensitas konflik. Hal ini terjadi karena komunikasi yang efektif mendorong terjadinya diskusi yang rasional dan memungkinkan semua pihak untuk bersama-sama menemukan solusi yang saling menguntungkan.

Komunikasi interpersonal yang kurang efektif tidak hanya mempengaruhi kinerja individu karyawan, tetapi juga berdampak besar pada keberhasilan organisasi/perusahaan secara keseluruhan. Organisasi/perusahaan yang gagal membangun saluran komunikasi yang efektif sering kali menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan strategi dan pengambilan keputusan. Tanpa aliran informasi yang jelas, ide-ide penting dapat terabaikan sehingga potensi inovasi yang seharusnya dapat memperkuat daya saing organisasi/perusahaan menjadi terhambat. Dari penelitian yang dilakukan oleh Karanges, dkk. (2014) dalam Sundari, dkk. (2024), menekankan pentingnya komunikasi interpersonal sebagai elemen kunci dalam manajemen perubahan organisasi, di mana komunikasi yang baik membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan memastikan keselarasan seluruh anggota organisasi dengan tujuan strategis yang baru.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis juga menjadi fokus di PT. Dirgantara Indonesia, khususnya di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan pra penelitian di departemen tersebut dengan melakukan wawancara sederhana terhadap 4 orang narasumber pada tanggal 5 Desember 2024. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai praktik komunikasi interpersonal di departemen tersebut sekaligus memperkuat teori-teori yang menegaskan peran penting komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para karyawan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia mendefinisikan lingkungan kerja yang harmonis sebagai suatu kondisi dinamis yang ditandai dengan adanya sinergi antar karyawan, sikap saling mendukung, serta rasa saling menghargai satu sama lain. Lingkungan seperti ini tidak tercipta secara instan, melainkan merupakan hasil dari interaksi yang berkelanjutan/berkesinambungan dan pengelolaan hubungan kerja yang sehat, termasuk kemampuan dalam mengelola dan mengendalikan konflik secara efektif. Supervisor Bidang Perencanaan Pajak dan Pelaporan PPh Badan, menekankan bahwa upaya membangun lingkungan kerja yang harmonis harus berpedoman pada nilai-nilai AKHLAK BUMN. Nilai-nilai tersebut mencerminkan prinsip dasar yang harus dijunjung tinggi oleh setiap karyawan, yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Sebagian besar karyawan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia menyadari bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Berdasarkan wawancara, pola komunikasi yang terjalin di departemen ini umumnya berjalan efektif, baik secara horizontal antar sesama karyawan, maupun secara vertikal antara karyawan dan atasan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memahami pentingnya membangun hubungan kerja yang baik melalui komunikasi terbuka dan saling menghargai.

Meskipun demikian, implementasi komunikasi interpersonal dalam praktik sehari-hari tidak terlepas dari sejumlah kendala. Para narasumber menyebutkan bahwa perbedaan karakter dan sifat individu, yang dipengaruhi oleh latar belakang daerah asal, budaya, dan pengalaman pribadi, dapat memengaruhi interaksi antarpegawai. Selain itu, muncul hambatan psikologis, seperti rasa sungkan untuk terbuka, kekhawatiran menyinggung perasaan rekan kerja, serta perbedaan sudut pandang dan gaya komunikasi. Faktor-faktor ini berpotensi memicu miskomunikasi, yang dapat mengganggu keharmonisan hubungan di lingkungan kerja.

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Fenomena ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Suranto (2011) dalam buku *Komunikasi Interpersonal*, yang menjelaskan beberapa faktor penghambat efektivitas komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut mencakup rendahnya kredibilitas komunikator, kurangnya pemahaman terhadap latar belakang sosial dan budaya lawan bicara, minimnya pemahaman mengenai karakteristik komunikan, adanya prasangka negatif, kecenderungan menggunakan komunikasi yang bersifat verbalistik, pola komunikasi satu arah, pemilihan media komunikasi yang kurang tepat, perbedaan bahasa, serta perbedaan persepsi. Berbagai kendala ini menjadi tantangan yang harus diatasi agar komunikasi interpersonal dapat berjalan lebih efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Komunikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat bertukar informasi, namun juga sebagai jembatan untuk membangun kepercayaan, mempererat hubungan antarindividu, dan menumbuhkan rasa saling pengertian di antara karyawan. Melalui komunikasi yang terbuka, empatik, dan asertif—yaitu berani menyampaikan pendapat dengan cara yang sopan dan menghargai orang lain--maka potensi konflik dapat ditekan seminimal mungkin.

Namun, masih terdapat berbagai permasalahan dan tantangan dalam proses komunikasi interpersonal di lingkungan kerja. Jika tidak ditangani dengan baik, kendala-kendala ini tidak hanya dapat memengaruhi efektivitas kerja, tetapi juga berpotensi memicu konflik antarindividu yang dapat menghambat terciptanya suasana kerja yang harmonis. Komunikasi interpersonal yang kurang efektif sering kali menjadi akar permasalahan dalam dinamika hubungan antar karyawan maupun antara karyawan dengan atasan. Hal ini dapat memicu kesalahpahaman, menimbulkan ketidakpuasan, hingga menurunnya semangat kerja.

Oleh karena itu, penelitian berjudul “Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Lingkungan Kerja yang Harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan, dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia” ini menjadi sangat

Deanda Putri Khairin, 2025
PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

relevan untuk dilakukan. Dengan memahami bagaimana komunikasi yang efektif dapat mempererat hubungan sosial dan meningkatkan keharmonisan di tempat kerja, perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, meningkatkan produktivitas, dan meminimalkan terjadinya konflik. Penerapan komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya memperlancar proses koordinasi dalam tim, tetapi juga dapat memperkuat budaya kerja yang positif, yang pada akhirnya dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara optimal.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Lingkungan kerja yang harmonis memainkan peranan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Salah satu faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis yaitu terjalinnya komunikasi interpersonal yang efektif antar individu di tempat kerja. Namun, tidak jarang terjadi kesalahpahaman, konflik, ataupun ketidaknyamanan di antara rekan kerja yang dapat mengganggu hubungan interpersonal dan menciptakan lingkungan yang kurang mendukung. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Penelitian ini dilakukan di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis?
2. Apa saja kendala yang kerap muncul dalam upaya mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif di tempat kerja?
3. Bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia?
4. Apa saja dampak komunikasi interpersonal yang efektif terhadap hubungan antar rekan kerja dan lingkungan kerja?

Deanda Putri Khairin, 2025

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA YANG HARMONIS DI DEPARTEMEN AKUNTANSI MANAJEMEN, PERPAJAKAN DAN ASURANSI PT. DIRGANTARA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Apa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menjalin komunikasi interpersonal untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.
2. Untuk mengetahui dan mengatasi kendala yang kerap muncul dalam upaya mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif di tempat kerja.
3. Untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis di Departemen Akuntansi Manajemen, Perpajakan dan Asuransi PT. Dirgantara Indonesia.
4. Untuk mengetahui dampak komunikasi interpersonal yang efektif terhadap hubungan antar rekan kerja dan lingkungan kerja.
5. Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala komunikasi interpersonal demi menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan pengetahuan tentang peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, serta dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topic yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk menerapkan dan mengembangkan strategi yang tepat untuk membangun komunikasi interpersonal yang efektif di lingkungan kerja.