


**POLA HUBUNGAN ANTARPRIBADI PEGAWAI
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK,
KANTOR CABANG HARAPAN INDAH, BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi

Diajukan Oleh

Nama: Sitha Sabila

NIM: 1006015059

Peminatan: Hubungan Masyarakat



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA, 2016**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sitha Sabila

NIM : 1006015059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Judul : Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan BUKAN PLAGIAT. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini PLAGIAT, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 14 November 2016

Yang Menyatakan,



Tanda Tangan

SITHA SABILA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi

Nama : Sitha Sabila

NIM : 1006015059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat



Telah diperiksa dan disetujui

Untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si.

Tanggal: 14/11/2016

Said Ramadhan, S.Sos., M.Si.

Tanggal: 15/11/2016

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi.

Nama : Sitha Sabila

NIM : 1006015059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Permintaan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 26 November 2016, dan dinyatakan LULUS.


Dr. Sri Mustika, M.Si.

Penguji I

Tanggal: 15/12/16


Husnan Nurjuman, M.Si

Penguji II

Tanggal: 15/12/16


Nurlina Rahman, M.Si

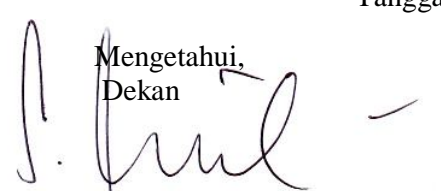
Pembimbing I

Tanggal: 16/12/16


Said Ramadhan, M.Si.

Pembimbing II

Tanggal: 17/12/16


Mengetahui,
Dekan

Said Ramadhan, M.Si.

ABSTRAK

Judul : Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi
Nama : Sitha Sabila
NIM : 1006015059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Halaman : (172 + xii halaman) + (4 gambar) + (12 lampiran) + (30 buku)

Di balik keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi pasti terdapat pegawai yang hebat. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, kantor cabang Harapan Indah, Bekasi memiliki 105 orang pegawai yang masing-masing memiliki peran sebagai *branch manager*, *senior secretary*, dan *deputy branch manager (comercial, consumer, serta supporting)*. Mereka saling bekerja sama untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola hubungan antarpribadi yang terjalin antarpegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, kantor cabang Harapan Indah, Bekasi yang terjalin guna mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, teori hubungan dan teori kebutuhan antarpribadi untuk mengetahui pola hubungan antarpegawai di dalam proses bekerja di perusahaan, dan faktor yang mempengaruhi terbentuknya pola hubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi serta dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, waktu, teori, periset, dan metode.

Penelitian ini menggambarkan pola hubungan kekeluargaan antarpegawai yang akrab selama bekerja di Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi. Peneliti menemukan ada dua faktor yang mempengaruhi terbentuknya pola hubungan tersebut, yaitu faktor waktu yang lama dalam mengenal antarpegawai, faktor sifat para pegawai yang *humble* atau supel, dan cara para pegawai menyelesaikan konflik dengan secara terbuka satu sama lain.

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mengenai teori hubungan dan teori kebutuhan antarpribadi berkaitan dengan pola hubungan antarpribadi di dalam sebuah perusahaan bank. Secara metodologis penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara untuk pengumpulan data, sehingga memaparkan secara sistematis, terperinci, dan akurat. Secara sosial penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat yang ingin bekerja atau sudah bekerja di sebuah perusahaan bank.

Key Word: Pola Hubungan Antarpribadi, Hubungan Akrab, dan Pegawai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbila'lamiin, tertutur penulis kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat salam terucapkan kepada manusia paling mulia di muka bumi, pembawa pencerahan bagi seluruh alam, Baginda Nabi besar Muhammad SWA, atas jasa-jasa beliau kita bisa merasakan indahnya ilmu pengetahuan di masa yang terang benderang.

Skripsi merupakan salah satu syarat sebagai tugas akhir ini penulis menghadapi berbagai rintangan dan halangan untuk menyelesaikannya. Secara fisik ataupun waktu namun dengan penuh keteguhan dan rasa percaya diri penulis tetap berjuang untuk menjalani tugas ini. Teori dan praktek yang penulis pelajari selama mengikuti perkuliahan selayaknya dijadikan pedoman dalam menyelesaikan sebuah skripsi sebagai syarat akademis.

Penulis ingin mengucapkan ungkapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu sehingga memudahkan penulis dalam proses menyusun skripsi berjudul “Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi.” Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan, membimbing dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Said Ramadhan, S.Sos., M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (FISIP UHAMKA) sekaligus dosen pembimbing dua.
3. Dr. Sri Mustika, M.Si. Wakil Dekan FISIP UHAMKA.
4. Dini Wahdiyati, S.Sos., M.Ikom. Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.

5. Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si, dosen pembimbing satu yang selalu mendukung dan memberi saran akademis dan pribadi.
6. Seluruh karyawan sekretariat di FISIP UHAMKA yang selama ini melayani penulis: Bpk Rahman, Bpk Iwan, Ibu Yuni, Bang Iwan, dan Bang Bakhtiar.
7. Kakak tersayang Liesma Karin, Rengga Ariefian, Jenny, dan Sugeng Priatno yang selalu mendukung dan menyemangati.
8. Sahabat terbaik Fahmy Rochmansyah, Rina Oktaviana dan Mikaila Syifa yang selalu menyemangati dan membantu proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Regi Friandini, Oktaviany Haryanti, Moza Hanum, Leily Nurdiani, Amira Rifka yang selalu menemani dan menyemangati.
10. Teman sepermainan Amelia Prastiwi, Pinandini, Fitri, Haekal, Sinta, Zahro, Febi, Bibah, yang selalu setia menemani dan menghibur.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah membalas dengan kebaikan, Aamiin.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 14 November 2016



Sitha Sabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Pembatasan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Kontribusi Penelitian	13
1.5.1. Kontribusi Akademis	13
1.5.2. Kontribusi Metodologis	13
1.5.3. Kontribusi Sosial	14
1.5.4. Kontribusi Praktis	14
1.6. Sistematika Penulisan	14

BAB II LANDASAN PEMIKIRAN

2.1. Paradigma Konstruktivis	18
2.2. Hakekat Komunikasi	19
2.2.1. Definisi Komunikasi	19
2.2.2. Elemen Komunikasi	22
2.2.3. Fungsi Komunikasi	24
2.2.4. Konteks Komunikasi	25
2.2.5. Prinsip-prinsip Komunikasi	27
2.2.6. Model Komunikasi	32
2.3. Hubungan Masyarakat	33
2.3.1. Definisi Humas	33
2.3.2. Fungsi Humas	34
2.3.3. Peran Humas	35
2.3.4. Tugas Humas	38
2.3.5. Ruang Lingkup Humas	38
2.4. Komunikasi Antarpribadi	39
2.4.1. Definisi Komunikasi Antarpribadi	39
2.4.2. Fungsi Komunikasi Antarpribadi	41
2.4.3. Jenis-jenis Komunikasi Antarpribadi	42
2.4.4. Sifat-sifat Komunikasi Antarpribadi	43
2.4.5. Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi	47
2.4.6. Karakteristik Komunikasi Antarpribadi	48
2.4.7. Tahap Hubungan dalam Komunikasi Antarpribadi	51

2.5. Pola Hubungan Antarpribadi	52
2.6. Faktor yang Mempengaruhi Pola Hubungan	56
2.7. Teori Hubungan	59
2.8. Teori Kebutuhan Antarpribadi	66
2.9. Pengertian Pegawai	70

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	72
3.2. Jenis Penelitian	74
3.3. Metode Penelitian	75
3.4. Penentuan Informan	77
3.5. Metode (Teknik) Pengumpulan Data	78
3.6. Metode (Teknik) Analisis Data	81
3.7. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Subjek Penelitian	85
4.1.1. Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	85
4.1.2. Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	88
4.1.3. Produk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	89
4.1.4. Jasa dan Layanan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	93
4.1.5. Struktur Organisasi Bank BTN Harapan Indah	94
4.1.6. Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	100
4.1.7. Profil Informan	102

4.2.	Hasil Penelitian	104
4.2.1.	Bentuk Koordinasi Saat Bekerja	104
4.2.2.	Pola Komunikasi Bank BTN HI	110
4.2.3.	Faktor yang Mempengaruhi Pola Hubungan	125
4.3.	Pembahasan	134
4.3.1.	Pola Hubungan Interpersonal Antarpegawai Bank BTN HI	134
4.3.2.	Faktor yang Mempengaruhi Pola Hubungan Antarpegawai	159

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan	170
5.2.	Saran	171
5.2.1.	Saran Akademis	171
5.2.2.	Saran Metodologis	172
5.2.3.	Saran Praktis	172

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENELITI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Schramm	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT BTN (Persero) Tbk KC HI	95
Gambar 4.2. Logo PT BTN (Persero) Tbk	100
Gambar 4.3. Jalur Koordinasi Saat Proses Kerja Pegawai PT BTN KC HI	105



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hanya ada satu kata yang paling sering digunakan untuk melukiskan “hubungan” antarmanusia yaitu kata komunikasi. Menurut Reusch dan Bateson (1951) (dalam Liliwari, 1993:9), bahwa komunikasi adalah suatu proses yang melibatkan keseluruhan rentetan dan suasana seorang dalam mempengaruhi orang lain. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya sebuah kelompok masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama (Effendy, 2007:30).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan berdasarkan pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam “bahasa”, komunikasi pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedangkan orang yang menerima pernyataan disebut komunikan (*communicate*). Tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2007:28).

Bagi manusia sebagai individu, komunikasi merupakan jalur yang menghubungkan kita di dunia. Melalui komunikasi kita dapat mengungkapkan kesan, mengekspresikan diri, dan kita juga dapat mempengaruhi orang lain dengan mempelajari tentang orang lain, menjadi siapa kita, rasa ingin dihibur, dibujuk, dibohongi, dan juga diberikan informasi. Melalui komunikasi pula kita dapat menjalin atau membangun suatu hubungan dengan individu lain atau dengan sebuah kelompok, organisasi atau masyarakat sekitar. Komunikasi juga menjadi sarana untuk mempertemukan apa yang menjadi kebutuhan dan tujuan dari satu individu dengan individu lainnya.

Adanya jenis hubungan yang berlangsung dalam keseharian kita, dari hubungan sambil lalu sampai menjadi teman, kerabat, atau rekan kerja, contohnya ketika seorang pegawai dalam sebuah perusahaan yang menanyakan suatu hal penting tentang pekerjaannya kepada pegawai lainnya yang bekerja di perusahaan yang sama tanpa mengenal satu sama lain, sampai pada akhirnya dua pegawai tersebut menjadi rekan kerja yang berkomunikasi demi dapat mencapai kegiatan bersama. Komunikasi menghubungkan satu dengan yang lain, menjadi suatu alat untuk menyampaikan ide-ide atau gagasan-gagasan.

Tujuan proses komunikasi adalah tercapainya saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan tersebut dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut (*decode*) yang kemudian ditangkap oleh komunikan dan

diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (*encode*). Melalui pesan-pesan tersebut terjadi interpretasi yaitu peng-*encode*-an pesan ter-*decode* oleh komunikan dengan berbagai perspektif yang didasari dari pengalaman yang dialami (*field of experience*) dan kerangka referensinya (*frame of references*). Kemudian pihak komunikan akan memberikan reaksi atau umpan balik (*feed back*), baik tanggapan bersifat positif maupun negatif terhadap komunikator (Ruslan, 2003:73).

Proses komunikasi yang berlangsung sangat mempengaruhi dan menentukan akan seperti apa hubungan yang terjalin antara satu individu dengan individu lainnya. Apabila di dalam penyampaian pesan yang berupa informasi, ide atau gagasan terdapat kesan yang negatif maka dalam penyandian pesan pun akan menjadi tidak baik, maka akan terjadi timbal balik yang negatif pula. Proses komunikasi juga dipengaruhi oleh konteks dari komunikasi itu sendiri. Di dalam setiap konteks komunikasi membutuhkan proses komunikasi yang berbeda-beda.

Menurut Verdeber (dalam Mulyana, 2008:77) konteks komunikasi terdiri dari: konteks fisik, konteks sosial, konteks historis, konteks psikologis, dan konteks kultural. Indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka terciptalah: komunikasi intrapribadi, komunikasi diadik, komunikasi kelompok (kecil), komunikasi publik, komunikasi organisasi, komunikasi massa, dan komunikasi antarpribadi

(interpersonal). Konteks komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konteks komunikasi antarpribadi (interpersonal).

Di dalam sebuah perusahaan, Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan penting dalam setiap perusahaan, karena sumber daya manusia berperan sebagai penggerak seluruh tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di sini sebagai pimpinan dan karyawan merupakan salah satu faktor yang paling penting dan banyak berperan dalam aktivitas perusahaan karena pimpinan merupakan faktor penentu dalam sukses atau tidaknya suatu organisasi ataupun perusahaan.

Selain sumber daya manusia, adanya sistem kepemimpinan sangatlah penting. Kepemimpinan harus efektif dalam memberikan pengarahan terhadap usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa kepemimpinan, hubungan antar-individu dan tujuan organisasi akan melemah sehingga keadaan ini akan menimbulkan dimana karyawan atau individu dalam organisasi akan menurun semangat kerjanya dan akan berakibat seluruh pekerjaan menjadi terlantar dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Di dalam sebuah perusahaan komunikasi berlaku kompleks, yakni tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan dengan pesan yang disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi seorang pimpinan bisa menentukan pola hubungan dari perusahaan tersebut.

Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi antarpribadi seorang pemimpin meng-adopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan hubungan antarpribadi antar pegawainya.

Pola hubungan adalah hasil dari aturan bersama yang telah dikembangkan di antara orang yang terlibat. Di dalam sebuah hubungan, terdapat pola-pola komunikasi yang paling umum, yaitu diantaranya: (1) iklim suportif dan defensif; (2) ketergantungan (dependent) dan ketidaktergantungan (independent); (3) spiral kemajuan dan spiral kemunduran (Ruben, 2014: 286). Pada penelitian ini, peneliti akan meneliti bagaimana pola hubungan yang terjalin di PT Bank BTN (Persero) Tbk.

Orientasi individu dalam hubungan dan pola komunikasi satu sama lain menciptakan iklim komunikasi. Dalam setiap kalimat yang diucapkan atau dilakukan oleh satu individu kepada individu yang lainnya bersangkutan adalah secara tidak disadari menimbulkan suatu makna. Setiap makna tersebut dapat berupa sebuah dukungan atau malah sebaliknya (defensif). Adanya sejumlah perilaku komunikasi yang cenderung untuk menciptakan dan memelihara iklim defensif serta iklim yang mendukung, adanya pola ketergantungan, serta spiral kemajuan, yang akan dijadikan takaran dalam proses pengolahan data dari lapangan agar nantinya peneliti akan menemukan jawaban bagaimana pola hubungan interpersonal yang terjalin di Bank BTN (Persero) Tbk, KC Harapan Indah, Bekasi.

Dewasa ini, baik perusahaan maupun organisasi sosial semakin berorientasi pada masyarakat luas sehingga diperlukan strategi yang tepat, salah satunya dapat ditempuh dengan membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu bekerja sama. Selain itu perusahaan atau organisasi sangat penting untuk memberikan kondisi lingkungan yang membuat para pegawai nyaman saat bekerja sehingga dapat menciptakan kelompok kerja yang solid dan semangat kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap perilaku pegawai sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam mewujudkan tercapainya tujuan dari sebuah perusahaan atau organisasi perlu didukung oleh semua pihak, pihak-pihak yang dimaksud adalah pimpinan organisasi dan para bawahan atau karyawan.

Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama. Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindaklanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan dapat meningkat dan terjaga. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuat harmonisasi kinerja di lingkungan perusahaan.

Seperti di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Bank BTN) kantor cabang Harapan Indah, Bekasi yang merupakan [badan usaha milik negara Indonesia](#) yang berbentuk [perseroan terbatas](#) dan bergerak di bidang [jasa keuangan perbankan](#). Bentuk Struktur organisasi Bank BTN kantor cabang Harapan Indah, Bekasi yaitu garis dan staff. Struktur organisasi dan staff dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit dan jumlah karyawannya banyak. Staff yaitu orang yang ahli dalam bidang tertentu tugasnya memberi nasihat dan saran dalam bidang kepada pejabat pimpinan di dalam organisasi. Organisasi ini banyak digunakan oleh perusahaan besar yang daerah operasionalnya luas serta memiliki bidang tugas yang kompleks. Struktur organisasi ini atasan memiliki bawahan dan bawahan hanya menerima perintah dari seorang atasan. Bawahan memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaannya. Dalam struktur organisasi ini terdapat satu atau beberapa staff.

Dari penjelasan di atas, peneliti memilih mengangkat pembahasan mengenai bagaimana pola hubungan yang terjalin antar pegawai di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, karena peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pola hubungan yang terjadi di perusahaan tersebut antara pimpinan dengan bawahan dan pola hubungan antarsesama staf untuk mencapai tujuan bersama dari perusahaan tersebut. Maka dari itu peneliti memilih judul **“Pola Hubungan Antarpribadi Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Harapan Indah,**

Bekasi". Sebelum penelitian ini, penelitian dalam konteks komunikasi antarpribadi dan penelitian tentang hubungan antarpribadi telah dilakukan berdasarkan penelusuran peneliti terhadap hasil-hasil penelitian tentang komunikasi antarpribadi antara lain:

Stefanus Setyo Anggoro, skripsi strata 1 Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka dengan judul skripsi Pola Hubungan Antarpribadi *Floor Director* dengan Tim Produksi dalam Produksi Acara Siraman Qalbu di MNC TV. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori pola interaksi di mana teori ini membahas tentang suatu hubungan dalam ilmu komunikasi, bahwa suatu hubungan tidak ditentukan oleh orang-orangnya tetapi pada interaksinya. jenis penelitian ini deskriptif dengan metode studi kasus yang menganalisis satu kasus yaitu *floor director* dengan tim produksi dalam pelaksanaan acara Siraman Qalbu di MNC TV. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pola hubungan antarpribadi *floor director* dengan tim produksi program acara Siraman Qalbu. Kesimpulan dari hasil penelitian adalah peneliti berhasil untuk merumuskan dan menggambarkan pola hubungan antarpribadi *floor director* dengan tim produksi dimana ditunjukkan dalam suatu hubungan yang simetris yang terjadi selama proses produksi program Siraman Qalbu.

Selanjutnya Mubarika Fajriah, skripsi strata 1 Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka dengan judul Pola Komunikasi Antarpribadi Pengasuh dengan Anak Warga Pertukangan Utara, Jakarta

Selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan tujuan mendeskripsikan pola komunikasi antarpribadi antara seorang pengasuh dengan seorang anak asuhnya. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi antarpribadi yang dilakukan pengasuh dengan anak asuh dapat dilihat dari karakteristik komunikasi antarpribadi, komunikasi terjadi dimana saja dan kapan saja, komunikasi proses kesinambungan, komunikasi mempunyai tujuan tertentu serta menghasilkan hubungan timbal balik dan menciptakan pertukaran makna, merupakan suatu yang dipelajari, komunikasi dapat meramalkan sesuatu, dan komunikasi dimulai dengan melakukan kesalahan.

Ada pula Ahmad Khoiron, skripsi strata 1 Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dengan Staf. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staf di sekretariat komisi penyiaran Indonesia daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah, merupakan satu-satunya lembaga independen sekretariat ini memiliki fungsi sebagai filterasi isi siaran, agar masyarakat mendapatkan siaran yang sehat. Hasil dari penelitian tersebut yaitu dapat diketahui bahwa pimpinan dan staf Sekretariat Dinas Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jawa Tengah untuk menjaga pola komunikasi yang nyaman melakukan aktivitas komunikasi yang diantaranya: 1. Komunikasi Dua Arah; 2. Memotivasi Para Staf; 3. Kegiatan nonformal; 4. Pola Komunikasi Kekeluargaan.

Penelitian terkait yang terakhir yaitu Muzawwir Kholiq, skripsi strata 1 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan judul Pola Komunikasi di Radio Kota Perak Yogyakarta. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, tujuan penelitian ini adalah untuk memperjelas persoalan mengenai pola Komunikasi di Radio Kota Perak Yogyakarta. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Radio kota perak Yogyakarta merupakan organisasi perusahaan yang identik dengan nilai-nilai Islam dan budaya Jawa. Radio kota perak mengemban misi untuk mengembangkan nilai-nilai Islam serta melestarikan budaya Jawa. Paradigma komunikasi internal antara pimpinan dan karyawan radio kota perak dipengaruhi oleh dua basis nilai yang menjadi identitas radio tersebut.

Adanya perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada permasalahannya, pada penelitian sebelumnya permasalahan penelitiannya ialah:

- a. Membahas mengenai pola hubungan antarpribadi antara *floor director* dengan tim produksi,
- b. Membahas mengenai pola komunikasi antarpribadi antara seorang pengasuh dengan seorang anak asuhnya,
- c. Membahas mengenai bagaimana caranya menjaga komunikasi antara pimpinan dengan staf kesekretariatan komisi penyiaran Indonesia daerah,
- d. Membahas mengenai pola komunikasi yang terjalin di sebuah organisasi perusahaan radio di Kota Perak Yogyakarta.

Perbedaan pada penelitian ini merumuskan permasalahan pada pola hubungan antarpribadi, dilihat dari iklim komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan pegawai lainnya (pimpinan dengan bawahan dan sesama staf) di dalam kegiatan bekerja sehari-hari dalam usaha mencapai visi dan misi serta tujuan perusahaan yang menjadi tujuan bersama. Penelitian ini menggunakan teori hubungan dan teori kebutuhan antarpribadi yang berada dalam konteks komunikasi interpersonal yang membuat peneliti harus melakukan interaksi secara terus-menerus dengan narasumber agar mendapatkan kedekatan pribadi dan menghasilkan hasil yang valid.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana pola hubungan pegawai di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang (KC) Harapan Indah, Bekasi?
2. Apa faktor yang mempengaruhi pola hubungan pegawai di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah, Bekasi?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan judul penelitian dan berdasarkan perumusan masalah di atas, maka pembatasan masalah adalah:

1. Lingkup komunikasi interpersonal, khususnya dalam lingkup pola hubungan dalam organisasi.
2. Peneliti hanya fokus pada pegawai (pimpinan dengan staf) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah, Bekasi.
3. Peneliti hanya memahami faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal antara pimpinan dengan bawahannya di dalam organisasi, yaitu di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah.

1.4. Tujuan Penelitian

Bedasarkan judul penelitian dan perumusan masalah di atas, adanya tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pola hubungan yang terjalin di antara pimpinan dengan bawahan dan sesama staf PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah, Bekasi.
2. Untuk memahami faktor apa yang mempengaruhi terbentuknya pola hubungan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah.

1.5. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan dapat menghasilkan beberapa kontribusi/manfaat di antaranya sebagai berikut:

1.5.1. Kontribusi Akademis

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai ilmu komunikasi khususnya komunikasi antarpribadi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran di bidang akademis mahasiswa jurusan ilmu komunikasi untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai teori hubungan. Dari pola komunikasi yang terjalin, akan tercipta pola hubungan. Teori hubungan dan teori kebutuhan antarpribadi adalah teori yang menjelaskan tentang bagaimana tingkah laku dua individu atau kelompok yang berinteraksi, khususnya di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Harapan Indah, Bekasi.

1.5.2. Kontribusi Metodologis

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan metode observasi, menggunakan paradigma konstruktivis serta jenis penelitian deskriptif sehingga dapat memaparkan dengan jelas, secara sistematis dan akurat. Diharapkan metode wawancara mendalam dan metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang juga mengkaji tentang pola hubungan antarpribadi pegawai di sebuah perusahaan.

1.5.3. Kontribusi Sosial

Secara sosial penelitian ini dapat memberikan pengetahuan baru terutama mengenai hubungan (*relationship*) kepada masyarakat yang mempunyai keinginan untuk bekerja atau bahkan yang sudah bekerja di sebuah perusahaan bank.

1.5.4. Kontribusi Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana pola hubungan antarpribadi yang terjalin antar pegawai. Bagaimana sikap atau perilaku seorang pegawai memperlakukan pegawai lainnya agar hubungan yang terbina akan terus baik dan berpengaruh baik untuk prestasi perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam menyusun proposal ini peneliti memaparkan secara singkat penulisan yang digunakan, antara lain:

BAB I Pendahuluan : Latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian (kontribusi akademis, metodologis, sosial dan praktis), sistematika penulisan.

BAB II Landasan pemikiran : Perspektif konstruktivisme, hakekat komunikasi, hubungan masyarakat, komunikasi antarpribadi, pola hubungan antarpribadi, faktor yang mempengaruhi pola hubungan, teori hubungan, teori kebutuhan antarpribadi, pengertian pegawai.

BAB III Pendekatan, metode dan jenis penelitian, penentuan informan, metode pengumpulan data, metode analisis data, waktu, lokasi dan jadwal penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Brent D. Ruben dan Lea P. Stewart. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Rajawali. 2014.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- _____. *Sosiologi Komunikasi, Teori, Pradigma, dan Diskusi Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta : Kencana Pranada Media Group. 2008.
- Cutlip, Scott.m., Center Allen.H, dan Broom, Glen.M. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana. 2006.
- _____. *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan)*. Jakarta: Kencana. 2009.
- Devito, Joseph A. *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. Jakarta : Professional Books. 1997.
- _____. *The Interpersonal Communication Book 13th Ed*. Boston : Pearson Education, Inc. 2013.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya. 2005.
- _____. *Hubungan Insani*. Bandung: Remaja karya. 1988.
Remaja Rosda Karya. 2007.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga. 1995.
- Kartini, Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju. 1990.
- Kountur, Rony. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: 2003.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2010.
- Liliweri, Alo. *Perspektif Teoritis, Komunikasi Antarpribadi (Suatu Pendekatan Ke Arah Psikologi Sosial Komunikasi)*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1994.

- Liitle John, Stephen W. *Theoris of Human Communications*. USA : Wadsworth Publishing. 2002.
- Little John, Stephen W & Karen A. Foss. *Teori Komunikasi (theories of human communication)* edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika. 2009.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya. 2005.
- Pace, Wayne dan Don F. Fauls. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002.
- Pawito. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKis. 2008.
- Prastowo, Andi. *Menguasai teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press. 2010.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2008.
- Riswandi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- Ruslan, Rosady. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.
- _____. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Sumartono. *Terperangkap dalam Iklan, Meneropong Imbas pesan Iklan Televisi*. Bandung: Alfabeta. 2002.
- Suranto, AW. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Suriasumantri, Jujun S. *Ilmu dalam Perspektif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2003.
- Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo. 2004.

Sumber Lain:

- Skripsi:
Stefanus Setyo Anggoro, 2013. Pola Hubungan Antarpribadi *Floor Direction* dengan Tim Produksi Acara Siraman Qolbu di MNCTV. Jakarta.
- Internet:
“Pengertian Pegawai” diakses dalam makalah:
<http://www.wibowopajak.com/2012/02/pengertian-pegawai.html>
pada tanggal 01/09/2016, pukul 16:55.

