

**STRATEGI MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI ERA DIGITAL  
(STUDI KASUS KOORDINATOR TATA USAHA DENGAN STAF TATA USAHA  
DI UPT SMPN 1 PALANG)**

Eka Deviyana Silvi

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas PGRI Ronggolawe

\* Email: ekadevianasilvi@gmail.com

**ABSTRAK**

Di era digital yang tengah mengguncang berbagai aspek kehidupan, dunia kerja tidak luput dari perubahan besar dalam cara kita bekerja dan berinteraksi. Di lingkungan sekolah, komunikasi interpersonal kini menjadi jantung dari upaya peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini berupaya mengeksplorasi strategi efektif untuk memaksimalkan kinerja pegawai melalui komunikasi interpersonal di zaman digital. Fokus studi kasus ini adalah Koordinator Tata Usaha dan Staf Tata Usaha di UPT SMPN 1 Palang, dengan metode kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi lalu dianalisis secara tematik untuk mengungkap pola dan tema yang muncul. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif bisa menjadi senjata ampuh untuk meningkatkan kinerja pegawai di era digital. Studi kasus di UPT SMPN 1 Palang menunjukkan bahwa penerapan strategi ini sukses memperbaiki kerjasama, koordinasi, dan efektivitas kerja di lingkungan sekolah.

**Kata Kunci:** Komunikasi interpersonal; kinerja pegawai; era digital; studi kasus; UPT SMPN 1 Palang

**PENDAHULUAN**

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup secara mandiri dan sangat bergantung pada interaksi dengan orang lain. Interaksi ini, yang dapat terjadi baik secara langsung maupun tidak langsung mencakup berbagai bentuk seperti komunikasi verbal, nonverbal, pertukaran informasi, dan kerjasama. Interaksi langsung melibatkan pertemuan fisik dan komunikasi tatap muka, sementara interaksi tidak langsung terjadi melalui perantara, tanpa adanya kontak fisik langsung.

Komunikasi, sebagai salah satu bentuk interaksi, adalah inti dari hubungan manusia. Ini melibatkan penyampaian pesan atau gagasan dari komunikator kepada komunikan, dengan harapan pesan tersebut diterima secara jelas dan akurat. Komunikasi interpersonal, yang dapat terjadi secara langsung atau melalui media, membutuhkan saling pengertian, rasa hormat, dan kenyamanan. Komunikasi yang efektif dalam konteks ini mampu menciptakan hubungan yang harmonis dan penuh empati, sementara komunikasi yang buruk dapat menimbulkan ketegangan.

Di lingkungan kerja, seperti di bagian Tata Usaha, kinerja pegawai diukur berdasarkan pencapaian hasil kerja dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Tata Usaha berfungsi mengelola administrasi dan informasi penting yang mendukung kelancaran operasional organisasi. Dengan peranannya dalam menyediakan informasi yang akurat, Tata Usaha mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan memastikan kelancaran tugas-tugas administratif.

Era digital, dengan kemajuan teknologi yang pesat, telah memperkenalkan gaya hidup baru dan alat yang mendukung efisiensi kerja. Teknologi digital memungkinkan tugas diselesaikan lebih cepat dan efektif, namun juga membawa tantangan baru seperti risiko privasi dan perubahan cara informasi disebarluaskan. Transformasi ini mengubah dunia kerja secara signifikan, dengan teknologi digital yang mendorong kemajuan di berbagai sektor dan mengubah cara karyawan bekerja. Organisasi yang memanfaatkan teknologi digital secara optimal akan lebih unggul dalam meningkatkan kinerja dan beradaptasi dengan perubahan zaman.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang dirancang untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. 4 elemen kunci dalam metode penelitian ini adalah pendekatan berbasis ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Oleh karena itu, metode penelitian dapat dipahami sebagai teknik sistematis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang objek penelitian guna memecahkan masalah tertentu.

Dalam penelitian ini, penulis memilih metode deskriptif kualitatif, menggunakan teknik pengumpulan data utama melalui wawancara mendalam (*In-Depth Interview*), yang memungkinkan pendekatan subjektif dalam mengeksplorasi pengalaman dan perspektif narasumber.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori sebagai berikut:

- a) Data Primer: Ini melibatkan individu yang memiliki pengalaman langsung terkait dengan masalah atau peristiwa yang diteliti. Dalam penelitian ini, narasumber primer adalah Koordinator Staf Tata Usaha di UPT SMPN 1 Palang.
- b) Data Sekunder: Ini mencakup staf yang memiliki pengetahuan tambahan mengenai administrasi di UPT SMPN 1 Palang. Dalam penelitian ini, staf tata usaha berfungsi sebagai narasumber sekunder yang menyediakan informasi yang melengkapi data primer.

### Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Penelitian ini mengadopsi Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*), yang berlandaskan pada konsep bahwa individu menilai hubungan mereka dari perspektif ekonomi dengan mempertimbangkan pengorbanan dan membandingkannya dengan imbalan yang diterima untuk melanjutkan hubungan tersebut. Teori ini, yang dikembangkan oleh George Homans, muncul sebagai tanggapan terhadap paradigma fakta sosial. Dalam konteks teori ini, pengorbanan (*cost*) merujuk pada aspek dari suatu hubungan yang memiliki nilai negatif bagi individu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal, sebagai bentuk interaksi langsung antara individu, memungkinkan reaksi pesan disampaikan dan diterima secara nyata, baik melalui kata-kata maupun isyarat non-verbal. Dari hasil wawancara dengan para narasumber, terungkap bahwa kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah membangun komunikasi yang terbuka dan transparan. Dalam konteks ini, dua strategi utama diusulkan:

- a) Pertama, mendorong komunikasi yang terbuka dan jelas. Ini dapat dicapai dengan menciptakan saluran komunikasi dua arah yang mudah diakses dan aman bagi semua pegawai untuk mengemukakan ide, pertanyaan, dan kekhawatiran mereka. Implementasi sesi tanya jawab rutin dengan pimpinan, kotak saran, serta penggunaan platform komunikasi internal seperti forum online, menjadi cara efektif. Pemimpin harus dilatih untuk mendengarkan dengan baik dan terbuka terhadap masukan, sembari membangun budaya saling menghargai di antara rekan kerja.
- b) Kedua, menyelenggarakan workshop komunikasi yang berkelanjutan. Workshop ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pegawai, baik lisan maupun tertulis. Topik yang dibahas meliputi teknik komunikasi interpersonal, presentasi, dan penulisan profesional. Simulasi dan role-playing dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan diri pegawai. Umpan balik yang konstruktif setelah pelatihan penting untuk membantu pegawai mengidentifikasi area perbaikan.

Penerapan strategi ini secara konsisten dapat secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai, berdampak positif pada produktivitas, efisiensi, dan kepuasan kerja, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya meningkatkan kolaborasi dan kerjasama, tetapi juga membangun rasa saling percaya dan menghormati antar anggota tim, serta mampu mengatasi konflik dengan lebih efisien.

Di era digital, platform seperti WhatsApp telah menjadi bagian integral dari komunikasi sehari-hari di dunia kerja. Walaupun WhatsApp menawarkan kemudahan, penting untuk memanfaatkan teknologi ini secara bijak untuk memaksimalkan manfaatnya dan mengurangi risiko yang mungkin muncul.

Di UPT SMP Negeri 1 Palang, perbedaan preferensi komunikasi antara generasi tua dan muda sering kali menyebabkan keterlambatan dan ketidakakuratan dalam penyelesaian pekerjaan. Generasi tua cenderung lebih menyukai komunikasi tatap muka atau telepon, sementara generasi muda lebih memilih komunikasi digital yang cepat dan langsung. Untuk mengatasi kesenjangan ini, penting untuk meningkatkan kesadaran akan perbedaan ini melalui pelatihan dan workshop, serta mempromosikan komunikasi yang terbuka dan saling menghormati. Menggunakan teknologi seperti platform konferensi video atau alat terjemahan dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang lebih baik.

Penerapan strategi komunikasi interpersonal yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Di UPT SMP Negeri 1 Palang, diharapkan komunikasi interpersonal yang baik akan membawa dampak positif pada kualitas administrasi kepegawaian dan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam kerangka teori pertukaran sosial oleh George C. Homans, komunikasi terbuka dan workshop dapat dilihat sebagai bentuk pertukaran nilai yang saling menguntungkan. Teori ini menggarisbawahi bahwa individu terlibat dalam interaksi yang menguntungkan dan meminimalkan biaya, sejalan dengan strategi peningkatan komunikasi untuk memperbaiki kinerja. Dalam konteks ini, komunikasi yang terbuka dan workshop berfungsi sebagai sarana untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

## **KESIMPULAN**

Kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui komunikasi terbuka, yang dapat dilakukan dengan mendorong komunikasi terbuka dan jelas dengan membangun saluran komunikasi dua arah yang mudah diakses, dan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan ide, pertanyaan, dan kekhawatiran mereka. Selain itu komunikasi terbuka juga dapat diupayakan dengan menyelenggarakan workshop komunikasi yang berkelanjutan untuk membekali pegawai dengan keterampilan komunikasi efektif, sehingga akan meningkatkan kolaborasi dan kerjasama, membangun rasa saling percaya dan mengatasi konflik dengan lebih efektif, memperkuat kepemimpinan, serta menjaga kelancaran pekerjaan. Di UPT SMP Negeri 1 Palang, perbedaan preferensi komunikasi antargenerasi antara staf tua dan muda menjadi tantangan. Strategi untuk mengatasi perbedaan ini mencakup peningkatan kesadaran dan pelatihan tentang komunikasi yang terbuka, transparan, dan saling menghormati. Pemanfaatan teknologi seperti WhatsApp juga diperkenalkan sebagai alat komunikasi digital yang berguna, dengan catatan bahwa penggunaannya harus diatur dengan bijak untuk memaksimalkan manfaatnya. Dalam konteks teori pertukaran sosial, komunikasi interpersonal yang ditingkatkan diharapkan dapat secara positif memengaruhi kinerja pegawai dengan memperkuat interaksi yang saling menguntungkan antara individu dalam organisasi. Dengan menerapkan strategi ini secara komprehensif, organisasi diharapkan dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif, sambil menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andriani, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Terhadap Motivasi Kerja Guru Di MTS Miftahul jannag Andowengga Kabupaten Kolaka Timur. Digilib IAIN Kendari. Digilib IAIN Kendari.
- Angraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Arianta, F. A. (2012). TA: Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Data Customer dan Monitoring Kinerja Marketing Berbasis Mobile (Studi Kasus: PT. Federal International Finance Cabang Nganjuk) (*Doctoral dissertation*, STIKOM Surabaya).
- Fauzi, M. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Sistem Pegawai Kehumasan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Hasan, K. (2016). Handout Pengantar Ilmu Komunikasi \_ pertemuan 7 & 8.
- Mighfar, S. (2015). Social Exchange Theory: Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori

- Pertukaran Sosial. *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 259-282.
- Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putri, K. D. S. (2013). Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Kepuasan Relasi Karyawan PT Asuransi Central Asia Cabang Surakarta Yang Dipandang Dengan Perspektif Social Exchange Theory (*Doctoral dissertation*, UAJY).
- Simon, M. K., & Alouini, M. S. (2005). *Types of communication*.
- Syahputra, D. S. (2017). Efektivitas komunikasi interpersonal kepala siaran dalam meningkatkan kinerja penyiar di radio arrisalah fm tanjung morawa (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).