

INTERAKSI SIMBOLIK DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DI PERUSAHAAN

Angel Yohana, Muhammad Saifulloh

Ilmu Komunikasi Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta.
angelyohana@icloud.com

Diajukan: 16-03-2019; Direview: 23-04-2019; Diterima: 28-06-2019;

Abstract

The activities carried out by each individual in the organization certainly involve elements of social communication that create social interactions, where communication is a process of forming meaning through messages, both verbal messages and nonverbal messages in the form of symbols, signs, and behavior. This research was conducted aimed at getting an idea of the process of symbolic interaction between superiors and subordinates at PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine Jakarta in reducing the occurrence of misunderstandings in communication (miss communication). The research approach used is qualitative with a case study method. Data collection techniques are carried out through observation and interviews. In this study researchers used symbolic interaction theory which has three main key concepts; mind, self, society where symbols of attitudes, behavior, ways of speaking, ways of dressing are seen in ongoing interactions. From the results of the interaction research that took place harmoniously, even this research shows that involvement in an interaction raises the closeness of the relationship between superiors and subordinates.

Keywords: *Symbolic Interaction, Mind, Self, Society*

Abstrak

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh tiap individu dalam organisasi tentu melibatkan elemen-elemen komunikasi sosial yang menciptakan terjadinya interaksi sosial, dimana komunikasi adalah proses pembentukan makna melalui pesan, baik pesan verbal maupun pesan nonverbal yang berupa simbol-simbol, tanda-tanda, dan perilaku. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang proses interaksi simbolik antara atasan dan bawahan di PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine Jakarta dalam mengurangi terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi (*miss communication*). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori interaksi simbolik yang memiliki tiga konsep kunci utama; *mind, self, society* yang mana simbol-simbol sikap, perilaku, cara bicara, cara berpakaian terlihat dalam interaksi yang berlangsung. Dari hasil penelitian interaksi berlangsung secara harmonis, penelitian inipun menunjukkan bahwa keterlibatan dalam suatu interaksi menimbulkan kedekatan hubungan antara atasan dan bawahan.

Kata kunci: Interaksi Simbolik, Pikiran, Diri, Masyarakat

PENDAHULUAN

Berkomunikasi merupakan suatu kebutuhan setiap manusia. Dengan berkomunikasi seseorang akan dapat berhubungan antara satu dengan yang lain, sehingga kehidupan seseorang akan bermakna. Disisi lain ada sejumlah kebutuhan dalam diri seseorang hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi dengan sesama. Makin banyak seseorang itu melakukan aktivitas komunikasi antara satu dengan yang lainnya, akan

semakin banyak informasi yang didapatnya dan semakin besar peluang keberhasilan seseorang itu dalam kehidupannya.

Dalam komunikasi diperlukan sedikitnya tiga unsur yaitu sumber (*source*), berita atau pesan (*message*), dan sasaran (*destination*). Sumber dapat berupa individu atau organisasi komunikasi. Berita atau pesan dapat berupa tulisan, gelombang suara atau komunikasi arus listrik, lambaian tangan, bendera berkibar, atau benda lain yang

mempunyai arti. Sasaran dapat berupa seorang pendengar, penonton, pembaca, anggota dari kelompok diskusi, mahasiswa, dan lain-lain.

Manusia merupakan makhluk sosial karena mereka hidup bersama-sama di dalam atau ditengah-tengah suatu masyarakat. Manusia hanya bisa bertahan hidup dalam masyarakat jika mereka menjalani kehidupan sebagai sebuah aktivitas interaksi dan kerjasama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Aktivitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur sehingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi.

Dan menurut Gerald R Miller, menyatakan bahwa komunikasi sebagai “Situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima” (Mulyana, 2008: 68). Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan diperlukan pembinaan akan adanya kerjasama yang baik dan harmonis antar atasan dan bawahan. Atasan harus piawai dalam melakukan komunikasi baik komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal dapat dilakukan dengan berbicara langsung sedangkan Komunikasi non verbal dapat dilakukan dengan mengkomunikasikan konsep-konsep yang abstrak misalnya melalui ekspresi wajah ataupun bahasa tubuh (*body language*).

Adanya perbedaan persepsi atau pandangan mengenai status, sikap maupun gaya interaksi. Hal-hal demikian yang terkadang menimbulkan terjadinya hambatan-hambatan dalam komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan. Dengan melihat fenomena tersebut dapat menimbulkan dampak yang kurang baik bagi perusahaan maka dari itu sangatlah penting untuk diperhatikan adanya interaksi yang terjadi antara atasan dan bawahan. Interaksi yg terjadipun tidak hanya berlangsung secara verbal tetapi juga non verbal berupa simbol-simbol yang memiliki beragam makna antar individu dan bisa ditangkap dan dimaknai seseorang sebagai gambaran interaksi simbolis.

Interaksi simbolik menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi, dimana inti dari pendekatan ini adalah individu. Interaksionisme simbolik mengarahkan perhatian pada interaksi

antar individu, dan bagaimana hal ini dipergunakan untuk mengerti apa yang orang lain katakan dan lakukan kepada orang lainnya sebagai individu.

Interaksi simbolik yang terjalin dalam suatu kelompok kerja, diaplikasikan dalam proses komunikasi interpersonal yang mana ditujukan untuk membina saling pengertian diantara pegawai. Proses interaksi simbolik dalam lingkungan kerja bersifat dua arah secara timbal balik dalam komunikasi organisasi. oleh sebab itu sangatlah penting bagi kita untuk memperhatikannya, untuk memahami apa yang menjadi maksud dilakukannya interaksi tersebut. Begitu pula halnya pada penerapan yang terjalin dalam hubungan antara atasan dan bawahan. Adanya perbedaan persepsi akan lambang-lambang yang dikirimkan pada saat berinteraksi sering kali menjadi hambatan yang tidak dapat dihindari apalagi yang terjadi pada diri individu yang berbeda latar belakangnya.

Tidak jarang sikap-sikap atau simbol-simbol yang ditunjukkan oleh masing-masing individu menimbulkan kesenjangan yang berujung ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dalam diri para pegawai pada saat melaksanakan pekerjaannya da bergaul dengan lingkungan sekitarnya.

Dalam menjalin suatu hubungan yang baik, diperlukan kesamaan pemikiran dan pengertian antara para pelaku komunikasinya, hal itu pula yang diperlukan oleh atasan dan bawahan dalam suatu organisasi atau perusahaan, sehingga dapat terwujud suatu hubungan yang harmonis dengan adanya persamaan persepsi. Interaksi yang terjalin antara atasan dan bawahan sangat mempengaruhi kinerja perusahaan, karena bila para pelaku pergerakan perusahaan tidak dapat bekerjasama dengan baik, maka apa yang menjadi tujuan dari perusahaan tersebut pun tidak dapat terwujud.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas maka dapat diasumsikan bahwa interaksi yang terjalin antara atasan dan bawahan sangatlah penting untuk diperhatikan, mengingat atasan dan bawahan memiliki peran penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hal itu juga diterapkan pada lingkungan kerja di perusahaan PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine Jakarta.

PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang suplier sparepart genset. Komunikasi antara atasan dan bawahan dalam suatu perusahaan merupakan

fenomena yang bersifat wajar, dikarenakan komunikasi adalah kunci utama tercapainya Visi dan Misi dari perusahaan itu sendiri. begitu pula yang terjadi di PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine.

Hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan biasanya disebabkan oleh perasaan emosional yang timbul dalam diri masing-masing individu. Peranan dan kekuasaan merupakan hal yang dominan yang umumnya ditunjukkan pada atasan dalam menjalankan pekerjaannya. Padahal suatu tugas, posisi, serta tanggungjawab sudah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Kegaitan tersebut sering ditemukan dalam interaksi antara atasan dan bawahan yang masing-masing individu mempunyai rasa emosional dan ego dalam dirinya.

Aliran pesan dalam komunikasi organisasi dapat terjadi dari atasan ke bawahan (*downward communication*), yaitu informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (Pace & Faules, 2002:184). Komunikasi dalam organisasi terutama *downward communication* berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja organisasi. Komunikasi yang dilaksanakan oleh pimpinan terhadap bawahan (*downward communication*) tidak banyak mengalami kesulitan tetapi sebaliknya komunikasi yang berjalan ke atas (*upward communication*) besar kemungkinan akan mengalami hambatan, demikian pula dalam komunikasi antar karyawan (*horizontal communication*) dapat timbul kesulitan yang dikarenakan misalnya setiap anggota merasa tugasnya lebih penting atau merasa profesinya lebih tinggi.

Hambatan komunikasi dalam suatu perusahaan antara atasan dan bawahan bisa terjadi setiap saat, terutama perusahaan yang memiliki atasan berasal dari budaya barat, hal ini dikarenakan adanya kesalahpahaman (*miss communication*) yang ditimbulkan atasan pada saat memberi makna simbol-simbol pada saat berinteraksi kepada bawahan yang berasal dari budaya timur.

Atasan dengan symbol sikap santai untuk berkomunikasi tanpa tidak memperhatikan respon bawahan mengerti atau tidak apa yang telah disampaikan Oleh atasan. Terkadang atasan merasa sudah memberikan *feed back* tapiternya belum spesifik, sehingga bawahanpun bingung,

namun bawahan tidak berani untuk bertanya ulang kepada atasan. Kejadian seperti itu yang harus diminimalisir atau dihilangkan agar tidak terjadinya kesalahpahaman yang mengakibatkan kerugian bagi masing-masing individu, terutama bawahan. Atasan dan bawahan harus terasah berkomunikasi dan memberikan umpan balik secara spesifik, kesemuanya itu adalah gambaran adanya gap komunikasi.

Berdasarkan dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "Interaksi Simbolik Antara Atasan dan Bawahan di PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine".

LITERATUR DAN METODOLOGI

Komunikasi melalui simbol-simbol merupakan isyarat yang mempunyai arti khusus (makna yang dapat dimengerti) serta muncul dalam diri individu lain yang memiliki ide sama. Komunikasi yang terjadi bukan saja melibatkan pesan verbal seperti kata, frasa atau kalimat, akan tetapi proses komunikasi tersebut juga melibatkan proses pertukaran simbol yang bersifat non verbal berupa Isyarat, ekspresi wajah, kontak mata, bahasa tubuh, dan sentuhan sehingga diri sang aktor yang terlibat dalam proses tersebut mampu untuk membacanya.

Penggunaan *gesture* dalam komunikasi dapat berupa berpenampilan, gaya rambut, cara duduk, berjalan, suara-suara yang dibuat oleh tubuh (bersin, batuk, mendeheh, dan seterusnya) dapat mengindikasikan suatu keinginan atau emosi aktor dalam berkomunikasi.

Komponen-komponen komunikasi secara integratif saling berperan sesuai karakteristik masing-masing komponen itu sendiri. Menurut Wilbur Scramm, setidaknya membutuhkan lima unsur: 1) Sumber (*source*). Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Boleh jadi seorang individu atau sebuah organisasi; 2) Pesan (*message*). Merupakan hasil encoding.

Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada komunikan/ sasaran. Pesan itulah yang kemudian dapat ditafsirkan oleh komunikan. Sasaran mungkin seorang individu atau anggota suatu kelompok; 3) Sasaran (*destination*). Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan dalam komunikasi. komunikan aktif dalam menerima pesan. Artinya komunikan memiliki kuasa untuk mengendalikan dirinya untuk memberikan timbal balik seperti apa. Penerimaan pesan melibatkan dan mengubah pesan ke dalam suatu bentuk perilaku yang dapat digunakan untuk menentukan perilaku; 4) *Encoding*. Adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal maupun non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan/sasaran. Encoding merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampainnya; 5) *Decoding*. merupakan kegiatan internal dalam diri komunikan. Melalui indera, komunikan mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari tahap sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap rangsangan. Kemudian dilanjutkan ke dalam proses persepsi, yaitu proses memberi makna atau decoding.

Dalam unsur komunikasi/sasaran proses aktif ini mengandung dua unsur, antara lain; *Seleksi*: Komunikan melakukan seleksi terhadap pesan-pesan yang masuk melalui decoding. Seleksi bekerja layaknya penyaring, membiarkan suara, gambar, atau aroma masuk dan kemudian menyaring keluar yang lainnya. Bagaimanapun proses ini sering lebih rumit dari apa yang dipikirkan. Pemahaman tentang kompleksitas proses perhatian telah mengadopsi istilah “filter yang dimodifikasi” sebagai cara berpikir untuk melakukan seleksi. Model ini menjelaskan bahwa kita membuat skala prioritas sumber pesan yang bersaing, kemudian

mengalokasikan perhatian diantara semua

Interpretasi. Interpretasi terjadi ketika komunikan memaknai isyarat-isyarat dalam lingkungan. Cara komunikan memilih dan menafsirkan pesan, akan memberi hasil yang berbeda.

Proses Komunikasi Model Scramm

Menurut Wilbur Scramm seperti dijelaskan dalam model, jelas bahwa setiap orang dalam proses komunikasi adalah sekaligus sebagai encoder dan decoder. Aktor secara konstan menyandi-balik dari lingkungan, kemudian menafsirkan tanda-tanda tersebut, dan menyandi sesuatu sebagai hasilnya. Proses kembali dalam model di atas disebut umpan balik, yang memainkan peran sangat penting dalam komunikasi, karena hal itu memberi tahu bagaimana pesan ditafsirkan, baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, dan sebagainya.

Komunikasi Sebagai Proses Simbolik

Menurut Cassirer (dalam Riswandi, 2009:25) manusia disebut sebagai *animal symbolicum*, yang artinya merupakan makhluk yang membutuhkan lambang atau simbol. Hal inilah yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Dalam kehidupannya, manusia tidak bisa lepas dari lambang atau simbol tersebut. Simbol atau lambang merupakan bagian dari proses komunikasi. Seperti makna komunikasi yang didefinisikan oleh Bernard Berelson dan Gary A. Steiner (dalam Riswandi, 2009:2), bahwa “Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain.”

Menurut Asa Berger (dalam Sobur, 2006:163), “Simbol-simbol adalah kunci yang memungkinkan kita untuk membuka pintu yang menutupi perasaan-perasaan ketidaksadaran dan kepercayaan kita melalui penelitian yang mendalam.” Masing-masing kelompok bisa saja memiliki simbol-simbol baru yang disepakati dan bahkan hanya dipahami oleh anggota kelompok tersebut. Oleh setiap orang, simbol digunakan untuk mengartikan sesuatu.

Pandangan ini menyetarakan komunikasi

dengan suatu proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal atau nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau nonverbal kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya.

Teori Interaksi Simbolik

Penelitian ini menggunakan teori Interaksionisme Simbolik oleh George Herbert Mead. Menurut Mead, interaksionisme simbolik berusaha memahami kehidupan bermasyarakat yang terbentuk melalui proses yang disampaikan melalui kata-kata atau ucapan secara verbal untuk berkomunikasi dan simbol non-verbal merupakan isyarat yang disampaikan bukan melalui kata-kata secara verbal, melainkan melalui gesture tubuh, penampilan, kontak mata, dan sebagainya.

Pada teori ini dijelaskan bahwa tindakan manusia tidak disebabkan oleh “kekuatan luar” (sebagaimana yang dimaksudkan kaum fungsionalis struktural), tidak pula disebabkan oleh “kekuatan dalam” (sebagaimana yang dimaksud oleh kaum reduksionis psikologis) tetapi didasarkan pada pemaknaan atas sesuatu yang dihadapinya lewat proses yang oleh Blumer disebut self-indication.

Menurut Blumer proses self-indication adalah proses komunikasi pada diri individu yang dimulai dari mengetahui sesuatu, menilainya, memberinya makna, dan memutuskan untuk bertindak berdasarkan makna tersebut. Lebih jauh Blumer menyatakan bahwa interaksi manusia dijumpai oleh penggunaan simbol-simbol, oleh penafsiran, dan oleh kepastian makna dari tindakan orang lain, bukan hanya sekedar saling bereaksi sebagaimana model stimulus-respons.

Menurut Mead, *mind* (pikiran). *Mind* merupakan tindakan yang menggunakan simbol-simbol menuju *Self*. Aktivitas yang dilakukan pikiran (*mind*) dapat berupa komunikasi dengan orang lain, bisa juga dengan diri sendiri (*self*). Dengan *mind* (pikiran) simbol yang beragam dapat dimanipulasi sesuai situasi sosial yang sedang dihadapi individu. (Dewi dan Haryanto, 2015:1-8)

Interaksionisme Simbolik mengakui bahwa interaksi adalah suatu proses interpretif dua-arah.

merupakan sebuah cara berpikir, diri sendiri, dan masyarakat yang telah memberi kontribusi yang besar terhadap tradisi sosiokultural dalam teori komunikasi (Littlejohn dan Foss, 2009:121). Artinya bahwa interaksionalisme simbolik menjelaskan tidak hanya proses dimana diri sendiri dikembangkan, tetapi juga berfokus pada cara-cara manusia membentuk makna dan susunan dalam masyarakat melalui percakapan. Interaksi simbolik didasarkan pada ide-ide mengenai diri dan hubungannya dengan masyarakat (West dan Turner, 2009:98). Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti fenomena ini.

George Herbert Mead, seorang pencetus Teori Interaksi Simbolik, mengemukakan: “Manusia mempunyai kemampuan menggunakan symbol dan orang bertindak berdasarkan makna simbolik yang muncul di dalam sebuah situasi tertentu”. George Herbert Mead, tokoh yang lebih dikenal sebagai perintis teori interaksionisme simbolik menyatakan tentang posisi simbol dalam lingkaran kehidupan sosial.

Salah satu fokus interaksi simbolik adalah efek dari interpretasi terhadap orang yang tindakannya sedang diinterpretasikan. Oleh karena itu, kita tidak saja harus memahami bahwa tindakan seseorang adalah produk dari cara mereka menafsirkan perilaku orang lain, namun juga bahwa interpretasi ini akan memberikan pengaruh pada individu yang tindakannya telah diinterpretasikan dengan cara-cara tertentu.

Interaksi simbolik ini dapat dilakukan oleh semua orang yang melakukan komunikasi. Baik itu interaksi yang dilakukan dengan keluarga, masyarakat umum, teman-teman sepergaulan, baik itu yang sesama jenis kelamin perempuan dengan perempuan, laki-laki dengan laki-laki ataupun perempuan dengan laki-laki. Yang membedakan interaksi simbolik yang dilakukan adalah tujuan yang akan dicapai dari interaksi ini.

Penggunaan simbol sebagai alat penyampai pesan dan makna merupakan suatu hal yang penting dalam interaksi yang dilakukan oleh manusia. Simbol tersebut menjadi penting karena manusia dalam bertindak terhadap manusia lainnya berdasarkan makna yang diberikan orang lain terhadap mereka, sedangkan makna tersebut diciptakan dalam interaksi antar manusia tersebut.

Menurut teori interaksi simbolik ini, kehidupan

sosial ada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol. Mereka tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya, dan juga pengaruh yang ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial. (Masyitah, 2016:195-219). Ia tertarik pada interaksi yang mana isyarat non verbal dan makna dari suatu pesan verbal akan mempengaruhi pikiran orang yang sedang berinteraksi. Menurutnya, simbol dalam lingkaran ini merupakan sesuatu yang digunakan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan yang dimaksud oleh aktor. Proses memahami simbol tersebut adalah bagian atau memang merupakan proses penafsiran dalam berkomunikasi.

George Herbert Mead dalam Morrison (2014:110) berpendapat bahwa interaksi simbolis dipandang sebagai pembangun paham interaksi simbolis ini. Ia mengajarkan bahwa makna muncul sebagai hasil interaksi di antara manusia baik secara verbal maupun non verbal. Melalui aksi dan respons yang terjadi, kita memberikan makna ke dalam kata-kata atau tindakan dan karenanya kita dapat memahami suatu peristiwa dengan cara-cara tertentu. Menurut paham ini, interaksi antara bawahan dan atasan dalam organisasi muncul dari percakapan yang saling berkaitan di antara individu. Karena pentingnya percakapan bagi paham interaksi simbolis, kita akan membahas paham ini secara lebih detail pada bagian tersendiri pada bab berikutnya. Pada bagian ini, kita hanya akan membahas satu satu konsep interaksi simbolis yang berhubungan dengan komunikator yaitu mengenai diri (*self*).

Definisi singkat dari ke tiga ide dasar dari interaksi simbolik, antara lain: 1) Pikiran (*mind*) Kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu atau atasan dalam sebuah organisasi harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan bawahannya; 2) Diri (*self*) Kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu antara atasan ataupun bawahan, dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain; 3) Masyarakat (*society*) Jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu

yaitu bagian luar organisasi atau eksternal seperti masyarakat sekitar Dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

Metodologi

Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang memiliki hasil deskripsi berupa kata dan tulisan dari informan. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Yin Menjelaskan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti untuk mempertahankan karakteristik holistik dan bermakna dari peristiwa-peristiwa kehidupan nyata seperti siklus kehidupan nyata. Penjelasan ini menjadi landasan bahwa studi kasus memiliki karakteristik penelitian kualitatif dimana adanya latar alamiah. Robert K. Yin (2000:18) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan. Yin juga memberikan batasan mengenai metode kasus sebagai riset yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan jelas, dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan. Berdasarkan batasan tersebut dapat dipahami bahwa batasan studi kasus meliputi: (1) sasaran penelitiannya dapat berupa manusia, peristiwa, latar, dan dokumen; (2) sasaran-sasaran tersebut ditelaah secara mendalam sebagai suatu totalitas sesuai dengan latar atau konteksnya masing-masing dengan maksud untuk memahami berbagai kaitan yang ada di antara variabel-variabelnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara men- dalam, dan observasi.

TEMUAN DAN DISKUSI

Bahasa membuat manusia mampu untuk mengartikan bukan hanya symbol yang berupa

gerak gerak atau *gesture*, melainkan juga mampu untuk mengartikan *symbol* yang berupa kata-kata. Kemampuan ini lah yang memungkinkan manusia menjadi bisa melihat dirinya sendiri melalui perspektif orang lain dimana hal ini sangatlah penting dalam mengerti arti-arti bersama atau menciptakan respon yang sama terhadap *symbol-symbol* suara yang sama.

Seperti apa yang telah digambarkan dari apa yang menjadi pengertian interaksi diatas, kegiatan seperti itu sering kali terjadi dalam lingkungan PT. IMSE Marindo Utama khususnya pada divisi Gas engine, dimana tempat peneliti melakukan penelitian interaksi antara atasan dan bawahan berjalan cukup baik. Masing-masing individu atasan maupun bawahan senantiasa bekerjasama dengan baik, dengan menghindari berbagai hambatan dalam berkomunikasi.

Data yang ditemukan dalam setiap interaksi yang terjadi antara para pegawai perusahaan, menimbulkan penafsiran tertentu bagi mereka dalam memaknai bagaimana hubungan mereka. Khususnya dalam hal ini peneliti lebih mengutamakan pada interaksi yang terjalin antara atasan dan bawahan di PT. IMSE Marindo Utama, Seperti yang dijelaskan sebelumnya, Interaksi simbolik pun ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (*mind*) mengenai diri (*self*) dan hubungannya ditengah interaksi sosial, dan tujuan akhir yang memediasi, serta menginterpretasi makna ditengah masyarakat (*society*) dimana individu tersebut menetap, hal inipun yang peneliti dapatkan pada saat interaksi terjadi antara atasan dan bawahan di PT. IMSE Marindo Utama Gas Engine Jakarta.

Pikiran (*mind*): Dimana atasan memiliki kemampuan menggunakan simbol dan mempunyai makna arti yang sama antara bawahannya sehingga atasan dan bawahan pun harus saling mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain.

Diri (*self*): Ide dasar dalam membentuk makna mengenai diri (*self*) pun dimana bawahan merefleksikan diri atau menempatkan posisi agar membentuk penilaian sudut pandang dari atasan. dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the self*) dan dunia luarnya.

Masyarakat (*society*): Hubungan yang diciptakan dan dibangun oleh atasan, dan dikonstruksikan oleh tiap bawahan dan terjadi dalam ruang lingkup kantor. Atasan dan tiap bawahan pun ikut terlibat dalam interaksi yang terjadi didalamnya.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di perusahaan IMSE (*Industrial & Marine Service Engineering*) khususnya IMSE Marindo Utama *Gas engine division*. Dalam penelitian ini peneliti berupaya menggambarkan bagaimana interaksi yang terjalin antara atasan dan bawahan di perusahaan IMSE Marindo Utama Gas Engine Division.

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan interaksi simbolik antara mereka dari aspek sikap, perilaku, cara berpakaian, cara berbicara. Berikut ini akan digambarkan bagaimana pola interaksi yang terjadi diantara mereka.

Perilaku Antara dan Bawahan

Selama melakukan observasi di perusahaan, peneliti juga melihat Dalam pandangan interaksi simbolik, sebagaimana ditegaskan Blumer, proses sosial dalam kehidupan kelompoklah yang menciptakan dan menegakkan kehidupan kelompok. Menurut teoritis interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah “interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol”. Mereka tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang mempresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya, dan juga pengaruh yang ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial. Penganut interaksi simbolik berpandangan, perilaku manusia pada dasarnya adalah produk dari interpretasi mereka atas dunia disekeliling mereka, jadi tidak mengakui bahwa perilaku itu dipelajari atau ditentukan, sebagaimana dianut oleh teori behavioristik atau teori struktural.

Dari perilaku yang mereka perlihatkan dalam interaksi yang terjadi pada kegiatan saat jam kerja, dapat dilihat atasan memiliki sistem kerja yang santai, apabila alasan yg diberikan bawahan to the point dan logis. Atasan pun bercanda adanya potong gaji bila terlambat, bawahanpun tahu itu hanya bercanda dapat dilihat dari interaksi atasan menunjukan gestur dan ekspresi wajah, nada

bicara, disinilah bawahan-bawahan harus bisa memahami cara berperilaku yang tepat kepada atasan agar tidak ada terjadinya saling perbedaan persepsi.

Cara Berpakaian

Saat berada di lingkungan perusahaan peneliti juga memperhatikan perbedaan yang ada pada atasan dan bawahan, dari cara mereka berpakaian. Perbedaan ini cukup nampak jelas. Karena diperusahaan ini tidak ada ketentuan khusus dalam menggunakan pakaian, para bawahan diberikan kebebasan untuk menggunakan pakaian dengan model apapun selama sopan dan rapih.

Ketika berada disana peneliti melihat atasan dan bawahan memiliki cara berpakaian yang berbeda-beda, ketika mereka bekerja. Contohnya pada bawahan, peneliti melihat mereka cenderung santai dalam berpakaian, tidak terlalu formal, namun cukup sopan. Hal itu berbeda ketika peneliti melihat cara berpakaian pada atasan, atasan cenderung formal dalam berpakaian. Mereka cenderung menggunakan pakaian yang cenderung diberlakukan oleh perusahaan-perusahaan lainnya. Seperti menggunakan kemeja lengan panjang serta celana panjang bahan.

Cara Berbicara

Selama melakukan observasi dan melakukan wawancara diperusahaan tersebut pula, peneliti juga melihat adanya perbedaan dalam cara berbicara antara atasan dan bawahan. Peneliti melihat ada ciri khas tersendiri yang membedakan cara berbicara antara atasan dan bawahan. Dalam interaksi tersebut, atasan memperlihatkan memperbolehkan bawahan untuk makan siang diluar kantor, akan tetapi dengan tegas mengingatkan bawahan hanya memiliki waktu 1 jam untuk makan siang. Disini peneliti tidak melihat adanya ketegangan antara atasan dan bawahan pada saat berinteraksi. Hanya bawahan yang santai mengutarakan pikiranya, sedangkan atasan menanggapiya dengan santai, dan *to the point* dalam memberikan peringatan.

Diskusi

Menurut teori interaksi simbolik ini, kehidupan sosial ada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol. Mereka

tertarik pada cara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya, dan juga pengaruh yang ditimbulkan penafsiran atas simbol-simbol ini terhadap perilaku pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi sosial. (Masyitah, 2016:195-219). Ia tertarik pada interaksi yang mana isyarat non verbal dan makna dari suatu pesan verbal akan memengaruhi pikiran orang yang sedang berinteraksi. Menurutnya, simbol dalam lingkaran ini merupakan sesuatu yang digunakan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan pesan yang dimaksud oleh aktor. Proses memahami simbol tersebut adalah bagian atau memang merupakan proses penafsiran dalam berkomunikasi.

Menurut pengamatan di lapangan interaksi simbolik di antara atasan dan bawahan dari aspek sikap, perilaku, cara berpakaian, cara berbicara terlihat bahwa atasan memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dan mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan bawahannya. Selain itu tiap individu baik itu atasan maupun bawahan memiliki kemampuan untuk merefleksikan diri sehingga pada akhirnya mengantarkan masing-masing individu dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap simbol-simbol yang muncul dalam interaksi simbolik yang terjadi antara atasan dan bawahan di PT. IMSE Marindo Utama *Gas engine*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Dari aspek sikap perilaku atasan dan bawahan, atasan memperlihatkan adanya perilaku yang menunjukkan spontanitas, keterbukaan, *to the point*, dibandingkan sikap bawahan yang Malah terbawa terlalu santai, tetap bertanggung jawab, segan. Dari aspek cara berpakaian atasan lebih formal dibandingkan bawannya yang tergolong santai. Dengan kata lain atasan memiliki kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dan mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan bawahannya. Selain itu tiap individu baik itu atasan maupun bawahan memiliki kemampuan

untuk merefleksikan diri sehingga pada akhirnya mengantarkan masing-masing individu dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Danesi, Marcel. 2010. *Pengantar Memahami Semiotika Media*. Cetakan I. Yogyakarta: Jalansutra.
- Dewi, Etna Paramita & Harianto, Sugeng. 2015. Interaksionisme Simbolik Antar Anggota Komunitas Sepeda Gunung no' nyono' cycling club (NCC) Sumenep. *Jurnal Paradigma*, Vol. 03 No.03, (hal:1-8).
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi*, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Masyitah. 2016. *Analisis Interaksi Simbolik Kaum Lesbian Butch Dengan Masyarakat Lingkungannya*. WACANA Jurnal Ilmiah Komunikasi, Vol. 15 No.3, (hal: 181-279).
- Nuryanto. 2011. *Ilmu Komunikasi dalam Konstruksi Pemikiran Wilbur Schramm*. *Jurnal Komunikasi Massa*, Vol. 4 No. 2, (hal:1-16).
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Umiarso dan Elbandiansyah. 2014. *Interaksionisme Simbolik dari Era Klasik Hingga Modern*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Richard West, Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Buku 2, Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika
- Riswandi, 2009. *Ilmu Komunikasi*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ritzer, George dan Goodman, Douglas J. 2008. *Teori Sosiologi: Edisi Terbaru*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Sobur, Alex. 2006. *Semiotika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yin, K, Robert. 2000, *Studi Kasus : Desain dan Metode*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.