

KOMUNIKASI INTERPERSONAL BERPERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN KERJA NYAMAN PADA DIVISI LAPANGAN

INTERPERSONAL COMMUNICATION FROM A GUIDANCE AND COUNSELLING PERSPECTIVE IN BUILDING A COMFORTABLE WORKING RELATIONSHIP WITHIN THE FIELD DIVISION

Syifa Abdurrohimi¹, Siti Napisah², Fajar Wahyu Prasetyo,³

¹²³ Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI Banyuwangi, Indonesia

Email: siarsyifa@gmail.com; napisah.s71@gmail.com; fajarwp333@gmail.com

*Email Correspondence: siarsyifa@gmail.com

Received: 01-06-2026 | Revised: 20-06-2026 | Accepted: 30-06-2026 | Published: 02-07-2026

Abstract

This study is grounded in the importance of interpersonal communication in building comfortable working relationships in a field division that operates under time pressure, technical accuracy, and changing project conditions. The purpose of this study was to describe the application of interpersonal communication from the perspective of guidance and counseling and to identify the barriers experienced by employees of the Field Division of PT. Deden Decor Indonesia, Tangerang Office, Banten Province. This research employed a qualitative case study approach. The participants consisted of one field coordinator and four field administrators selected because of their direct involvement in daily work communication. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation study, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that interpersonal communication is practiced through work coordination, openness, empathy, support, positive attitude, equality, and shared meaning of comfortable working relationships. However, the implementation is not fully consistent because it is still influenced by time pressure, brief instructions, psychological barriers, technical terms, field conditions, and media-related disturbances. Guidance and counseling principles can strengthen workplace communication through acceptance, active listening, clarification, empathy, and more constructive feedback.

Keywords: *interpersonal communication, guidance and counseling, comfortable working relationship, field division, case study, organizational communication*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang nyaman pada divisi lapangan yang bekerja dalam tekanan target, ketepatan teknis, dan perubahan kondisi proyek. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan komunikasi interpersonal dalam perspektif bimbingan dan konseling serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi karyawan Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia Kantor Tangerang Provinsi Banten. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif berbentuk studi kasus. Subjek penelitian terdiri atas satu koordinator lapangan dan empat admin lapangan yang dipilih karena terlibat langsung dalam komunikasi kerja harian. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berlangsung melalui koordinasi kerja, keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan, dan pemaknaan hubungan kerja nyaman. Namun, penerapannya belum sepenuhnya konsisten karena masih dipengaruhi tekanan waktu, instruksi yang singkat, hambatan psikologis, istilah teknis, kondisi fisik lapangan, dan gangguan media komunikasi. Prinsip bimbingan dan konseling dapat memperkuat komunikasi kerja melalui penerimaan, pendengaran aktif, klarifikasi, empati, dan umpan balik yang lebih konstruktif.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, bimbingan dan konseling, hubungan kerja nyaman, divisi lapangan, studi kasus, komunikasi organisasi

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan bagian penting dalam kehidupan organisasi karena kegiatan kerja tidak hanya bergerak melalui sistem, aturan, dan pembagian tugas, tetapi juga melalui hubungan antarmanusia. Dalam organisasi, pesan yang disampaikan oleh pimpinan, koordinator, maupun anggota tim harus dipahami secara sama agar pekerjaan dapat berjalan efektif. Ketika pesan tidak diterima secara utuh, pekerjaan berpotensi mengalami kesalahan, keterlambatan, bahkan ketegangan hubungan antaranggota tim. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal tidak dapat dipandang sekadar sebagai penyampaian informasi, melainkan sebagai proses membangun makna bersama di antara individu yang terlibat dalam pekerjaan.

Dalam perkembangan organisasi kontemporer, komunikasi internal yang terbuka dan dua arah semakin dipandang sebagai faktor yang memengaruhi keterlibatan, motivasi, serta kinerja karyawan. Dhone dan Sarwoko (2022) menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki kaitan dengan kinerja karyawan melalui peran motivasi. Gómez-González dan Gallardo-Echenique (2023) juga menegaskan bahwa kepuasan terhadap komunikasi internal dapat berhubungan dengan keterikatan kerja. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas komunikasi di lingkungan kerja tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga pada kondisi psikologis dan keterlibatan individu dalam organisasi.

Kajian lain menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung dalam tim perlu didukung oleh rasa aman psikologis. Jin dan Peng (2024) menjelaskan bahwa psychological safety dapat mendorong perilaku komunikasi yang mendukung kinerja inovatif karyawan. Mogård, Rørstad, dan Bang (2023) juga menekankan bahwa efektivitas tim manajemen dapat terbantu oleh keamanan psikologis dan integrasi perilaku anggota tim. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal tidak cukup hanya jelas secara teknis, tetapi juga perlu memberi ruang bagi anggota tim untuk bertanya, menyampaikan pendapat, mengakui kesulitan, dan mengajukan solusi tanpa rasa takut berlebihan.

Dalam perspektif bimbingan dan konseling, komunikasi interpersonal memiliki kedudukan yang sangat mendasar. Konseling pada hakikatnya dibangun melalui hubungan membantu yang menekankan empati, penerimaan, ketulusan, keterbukaan, dan penghargaan terhadap individu (Rogers, 1957; Corey, 2022). Komalasari, Wahyuni, dan Supriyanto (2022) memandang proses bimbingan dan konseling sebagai upaya membantu individu memahami diri, menghadapi masalah, serta mengembangkan potensi secara lebih sehat. Prinsip tersebut relevan untuk membaca komunikasi kerja, terutama ketika relasi atasan dan anggota tim tidak hanya membutuhkan instruksi, tetapi juga dukungan, pemahaman kondisi, dan umpan balik yang membangun.

PT. Deden Decor Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang desain dekorasi, interior, eksterior, dan pemasangan produk dekoratif. Divisi lapangan menjadi bagian penting karena berhubungan langsung dengan pelaksanaan teknis di lokasi proyek. Aktivitas kerja divisi ini menuntut ketelitian ukuran, kesesuaian hasil dengan kebutuhan pelanggan, koordinasi dengan bagian lain, serta kemampuan menyelesaikan kendala teknis di lapangan. Berdasarkan studi dokumentasi perusahaan, divisi lapangan memiliki tanggung jawab terhadap pencapaian target kerja, pencegahan komplain pelanggan, serta pelaksanaan pemasangan secara individu maupun tim.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa komunikasi pada Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia cenderung berlangsung secara praktis, singkat, langsung, dan berorientasi pada penyelesaian tugas. Komunikasi banyak terjadi melalui instruksi kerja, konfirmasi ukuran, laporan progres, serta pembahasan kendala teknis. Pola ini membantu pekerjaan tetap bergerak, tetapi pada sisi lain dapat membuat ruang diskusi menjadi terbatas. Beberapa anggota tim cenderung menunggu arahan atau menyelesaikan

kendala berdasarkan pengalaman sendiri ketika instruksi dianggap kurang lengkap. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi kerja telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya membangun ruang dialog yang aman dan partisipatif.

Hasil wawancara awal memperkuat temuan observasi tersebut. Beberapa subjek menyatakan bahwa komunikasi ideal adalah komunikasi yang jelas, langsung, dan tidak membuat anggota tim bingung. Namun, subjek lain menambahkan bahwa komunikasi yang baik seharusnya terbuka, memberi ruang tukar ide, dan tidak hanya berupa perintah. Perbedaan penekanan ini menunjukkan bahwa kebutuhan komunikasi di divisi lapangan tidak bersifat tunggal. Sebagian karyawan membutuhkan kejelasan teknis, sedangkan sebagian lain membutuhkan penghargaan terhadap pendapat, empati terhadap kondisi lapangan, serta dukungan ketika menghadapi kendala.

Studi dokumentasi, observasi, dan wawancara juga memperlihatkan adanya beberapa hambatan komunikasi. Hambatan tersebut meliputi rasa sungkan atau takut salah ketika berkomunikasi dengan atasan, instruksi yang kadang kurang rinci, perbedaan penafsiran terhadap istilah teknis, kondisi lapangan yang bising atau berjauhan, gangguan sinyal pada penggunaan WhatsApp dan telepon, serta tekanan target waktu yang membuat komunikasi menjadi terburu-buru. Hambatan tersebut tidak hanya berdampak pada pekerjaan teknis, tetapi juga dapat memengaruhi kenyamanan kerja, semangat, dan hubungan antaranggota tim.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan karena masih terbatas kajian yang menghubungkan komunikasi interpersonal, perspektif bimbingan dan konseling, dan hubungan kerja nyaman pada konteks industri non-klinis. Penelitian ini tidak hanya memotret cara karyawan berkomunikasi, tetapi juga menelaah bagaimana prinsip empati, penerimaan, dukungan, keterbukaan, dan kesetaraan dapat digunakan untuk memahami serta memperkuat relasi kerja. Dengan demikian, tujuan artikel ini adalah mendeskripsikan penerapan komunikasi interpersonal dalam perspektif bimbingan dan konseling untuk membangun hubungan kerja yang nyaman pada karyawan Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berupaya memahami makna, pengalaman, dan dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi secara alamiah dalam lingkungan kerja. Studi kasus digunakan karena fokus penelitian diarahkan pada satu unit sosial tertentu, yaitu Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia Kantor Tangerang Provinsi Banten. Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti mengkaji suatu kasus secara mendalam melalui beragam sumber data sehingga konteks peristiwa dapat dipahami secara utuh.

Subjek penelitian terdiri atas lima orang yang terlibat langsung dalam aktivitas komunikasi kerja lapangan. Subjek tersebut meliputi empat admin lapangan, yaitu S1, S2, S3, dan S4, serta satu koordinator lapangan, yaitu S5. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive karena seluruh subjek memiliki pengalaman langsung dalam menerima arahan, menyampaikan kendala, mengoordinasikan tugas, dan menyelesaikan permasalahan di lapangan. Wawancara dilakukan pada 18 Mei 2026, 19 Mei 2026, dan 25 Mei 2026 sesuai dengan jadwal yang disepakati bersama subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi digunakan untuk memahami situasi komunikasi kerja, pola koordinasi, penggunaan media komunikasi, dan kondisi interaksi di lapangan. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali

pengalaman subjek mengenai komunikasi ideal, keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan, hambatan komunikasi, serta harapan terhadap komunikasi kerja. Studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi pendukung mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, serta dokumen lain yang relevan dengan posisi Divisi Lapangan dalam perusahaan.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi jawaban wawancara, catatan observasi, dan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap penyajian data, temuan dikelompokkan ke dalam tema-tema seperti koordinasi kerja, keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan, makna hubungan kerja nyaman, serta hambatan komunikasi. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menafsirkan keterkaitan antara data lapangan, teori komunikasi interpersonal, dan prinsip bimbingan dan konseling.

Keakuratan penelitian dijaga melalui triangulasi metode dan sumber. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan pengalaman antara admin lapangan dan koordinator lapangan. Selain itu, peneliti melakukan pemeriksaan ulang terhadap konsistensi makna jawaban subjek agar interpretasi yang disajikan tidak terlepas dari konteks data. Dalam penelitian kualitatif, kepercayaan data tidak dibangun melalui pengukuran angka, tetapi melalui kecermatan peneliti dalam menafsirkan pengalaman subjek secara bertanggung jawab (Moleong, 2019; Shenton, 2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi sebagai Sarana Koordinasi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia pertama-tama berfungsi sebagai sarana koordinasi kerja. Subjek S5 sebagai koordinator lapangan menekankan bahwa komunikasi yang ideal adalah komunikasi yang jelas, langsung pada inti, dan tidak membuat anggota tim bingung. Pandangan ini memperlihatkan bahwa dalam pekerjaan lapangan, kejelasan pesan menjadi kebutuhan utama karena setiap instruksi berhubungan dengan langkah teknis, target waktu, dan kualitas hasil pemasangan.

Subjek S2 juga menilai bahwa komunikasi tidak harus panjang, tetapi perlu membuat anggota tim saling memahami. Sementara itu, S1 dan S3 memandang komunikasi ideal tidak cukup hanya berupa perintah, melainkan perlu memberi ruang untuk bertukar ide dan berdiskusi. S4 menambahkan bahwa komunikasi harus realistis dan sesuai dengan kondisi lapangan karena situasi di lokasi proyek sering berbeda dengan rencana awal. Perbedaan jawaban tersebut menunjukkan bahwa komunikasi kerja di divisi lapangan mempunyai dua kebutuhan sekaligus, yaitu kebutuhan kejelasan instruksi dan kebutuhan relasi yang lebih dialogis.

Temuan ini sejalan dengan pandangan DeVito (2019) bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses transaksional yang melibatkan pertukaran pesan, umpan balik, dan pemaknaan bersama. Dalam konteks divisi lapangan, komunikasi yang hanya berjalan satu arah berpotensi membuat anggota tim memahami pekerjaan secara terbatas. Sebaliknya, komunikasi yang memberikan ruang klarifikasi dapat membantu anggota tim menguji ulang pemahaman mereka terhadap instruksi. Dengan demikian, koordinasi kerja yang efektif tidak hanya ditentukan oleh cepatnya pesan disampaikan, tetapi juga oleh sejauh mana pesan tersebut dipahami secara sama oleh pengirim dan penerima pesan.

Hasil ini juga menguatkan temuan Nadales-Gallego, Galindo-Reyes, dan Garrido-Moreno (2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi internal berkaitan erat dengan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Dalam tim lapangan, keterlibatan tidak hanya tampak dari kehadiran fisik atau pelaksanaan tugas, tetapi juga dari keberanian anggota tim untuk bertanya, memberi masukan, dan menyampaikan kendala. Oleh karena itu, komunikasi koordinatif perlu dikembangkan menjadi komunikasi partisipatif agar hubungan kerja menjadi lebih nyaman dan produktif.

Keterbukaan dan Rasa Aman dalam Menyampaikan Pendapat

Keterbukaan menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini. S1 menyampaikan bahwa ia cukup sering mengemukakan ide, tetapi tidak semua ide memperoleh tanggapan. S3 juga menyatakan bahwa dirinya terbuka menyampaikan pendapat, namun tetap mempertimbangkan situasi. S5 sebagai koordinator lapangan mengakui bahwa pendapat dapat disampaikan, tetapi biasanya tetap bergantung pada kondisi pekerjaan. S4 menunjukkan pola yang berbeda karena cenderung jarang menyampaikan pendapat dan lebih memilih langsung bekerja berdasarkan pengalaman pribadi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan di Divisi Lapangan sudah muncul, tetapi belum menjadi kebiasaan komunikasi yang stabil. Anggota tim masih membaca situasi sebelum menyampaikan pendapat, keluhan, atau ide. Kondisi ini mengindikasikan bahwa rasa aman psikologis belum sepenuhnya terbentuk. Dalam perspektif bimbingan dan konseling, keterbukaan tidak dapat dipaksakan, melainkan tumbuh ketika individu merasa diterima, tidak dihakimi, dan dipahami. Rogers (1957) menekankan pentingnya penerimaan tanpa syarat dalam membangun hubungan membantu. Jika prinsip ini diterapkan dalam konteks kerja, atasan atau koordinator perlu menciptakan suasana yang membuat anggota tim berani menyampaikan masalah tanpa takut dianggap tidak mampu.

Data observasi mendukung temuan wawancara tersebut. Komunikasi lapangan cenderung berlangsung cepat melalui arahan langsung, telepon, atau pesan WhatsApp. Situasi ini membantu pekerjaan bergerak, tetapi tidak selalu memberi ruang bagi eksplorasi masalah. Ketika anggota tim merasa bahwa pertanyaan dapat memperlambat pekerjaan, mereka cenderung menunda klarifikasi atau mencari solusi sendiri. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan teknis karena pemahaman terhadap instruksi tidak selalu sama.

Secara teoretis, temuan ini berhubungan dengan kajian Jin dan Peng (2024) mengenai psychological safety. Rasa aman psikologis dapat mendorong perilaku komunikasi yang lebih terbuka dan mendukung kinerja. Pada Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia, penguatan psychological safety dapat dilakukan melalui kebiasaan briefing dan debriefing singkat, pemberian kesempatan bertanya, serta penegasan bahwa klarifikasi bukan tanda kelemahan, melainkan bagian dari upaya menjaga kualitas pekerjaan.

Empati dan Sikap Mendukung dalam Hubungan Kerja

Empati dalam penelitian ini tampak dari sejauh mana atasan atau koordinator memahami kondisi lapangan dan kesulitan anggota tim. S1 dan S3 menyatakan bahwa atasan kadang memahami kondisi tim, tetapi belum selalu menindaklanjuti masukan yang diberikan. S5 menyebut adanya toleransi ketika kondisi cuaca buruk atau keadaan lapangan cukup berat. S4 menilai bahwa dukungan ada, tetapi dalam beberapa kondisi anggota tim lebih sering mencari solusi sendiri. Temuan ini menunjukkan bahwa empati dan dukungan telah hadir, tetapi masih bersifat situasional.

Dalam perspektif bimbingan dan konseling, empati bukan hanya kemampuan memahami keadaan orang lain, melainkan juga kemampuan mengomunikasikan pemahaman tersebut secara tepat. Corey (2022)

dan Hill (2021) menjelaskan bahwa hubungan membantu membutuhkan keterampilan mendengarkan aktif, klarifikasi, refleksi, dan respons yang membuat individu merasa dipahami. Apabila prinsip ini dibawa ke lingkungan kerja, koordinator lapangan tidak hanya memberi solusi teknis, tetapi juga perlu memperlihatkan bahwa ia memahami tekanan, kebingungan, atau keterbatasan yang dialami anggota tim.

Sikap mendukung juga terlihat ketika atasan memberi arahan pada saat terjadi kendala besar. Akan tetapi, dukungan belum selalu hadir dalam bentuk apresiasi, penguatan positif, atau diskusi pengembangan kemampuan. Sebagian subjek menilai bahwa pujian jarang diberikan dan komunikasi lebih banyak muncul saat ada pekerjaan atau kesalahan yang perlu diperbaiki. Kondisi ini membuat dukungan terasa lebih teknis daripada psikologis.

Temuan tersebut sejalan dengan Kock et al. (2021) yang menekankan bahwa kepemimpinan empatik dapat berpengaruh terhadap keterlibatan dan kinerja pengikut. Mogård et al. (2023) juga menunjukkan bahwa integrasi perilaku dalam tim dipengaruhi oleh keamanan psikologis. Dalam konteks Divisi Lapangan, dukungan yang diperlukan tidak selalu berupa bantuan besar, tetapi dapat berupa kalimat konfirmasi, penghargaan atas usaha, kesediaan mendengarkan keluhan, dan pemberian umpan balik yang tidak merendahkan. Bentuk-bentuk sederhana tersebut dapat memperkuat hubungan kerja yang nyaman.

Sikap Positif, Kesetaraan, dan Makna Hubungan Kerja yang Nyaman

Sikap positif dalam komunikasi kerja tampak melalui suasana tim yang kadang santai, adanya candaan, dan hubungan antarkaryawan yang masih dapat berjalan meskipun pekerjaan sedang padat. Namun, suasana positif tersebut belum selalu stabil. Beberapa subjek menyatakan bahwa ketika target pekerjaan tinggi, komunikasi dapat menjadi tegang dan singkat. Hal ini menunjukkan bahwa sikap positif di lingkungan kerja sangat dipengaruhi oleh tekanan situasional.

Kesetaraan juga menjadi aspek penting. S1, S3, dan S5 menyampaikan bahwa komunikasi masih memungkinkan meskipun terdapat batas jabatan. Namun, S2 dan S4 menilai bahwa perbedaan antara atasan dan bawahan tetap terasa. Dalam perspektif DeVito (2019), kesetaraan tidak berarti menghapus struktur organisasi, tetapi mengakui bahwa setiap pihak memiliki martabat, pengalaman, dan kontribusi yang perlu dihargai. Dengan demikian, meskipun keputusan akhir berada pada koordinator atau atasan, anggota lapangan tetap perlu diberi ruang untuk menyampaikan informasi yang hanya mereka temukan di lokasi kerja.

Makna hubungan kerja yang nyaman bagi subjek penelitian berkaitan dengan komunikasi yang jelas, tidak berbelit, saling memahami, tidak kaku, memberi ruang ide, serta sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Nyaman tidak selalu berarti tidak ada tekanan, melainkan adanya suasana yang membuat karyawan dapat bekerja dengan fokus, bertanya ketika perlu, dan menyampaikan kendala tanpa rasa takut berlebihan. Dalam hal ini, hubungan kerja nyaman dibangun oleh kombinasi antara kejelasan tugas dan kualitas relasi.

Temuan ini selaras dengan konsep budaya organisasi yang dikemukakan Schein dan Schein (2021), bahwa kebiasaan komunikasi sehari-hari dapat membentuk norma kerja dalam organisasi. Apabila komunikasi sehari-hari lebih banyak bersifat instruksional, maka anggota tim akan terbiasa menunggu arahan dan menahan pendapat. Sebaliknya, apabila komunikasi dibangun dengan dialog, penghargaan, dan penguatan, maka budaya kerja akan lebih terbuka dan kolaboratif.

Kendala Komunikasi Interpersonal pada Divisi Lapangan

Kendala komunikasi interpersonal yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam lima bentuk utama. Pertama, hambatan psikologis berupa rasa sungkan, takut salah, takut dimarahi, atau berhati-hati terhadap anggota tertentu karena pengalaman sebelumnya. Hambatan ini membuat komunikasi tidak selalu berlangsung terbuka. S3 menyatakan bahwa suasana yang “panas” dapat membuat komunikasi menjadi lebih emosional, sedangkan S5 menyebut adanya kekhawatiran salah ketika berkomunikasi dengan atasan.

Kedua, hambatan semantik muncul melalui instruksi yang kurang jelas, istilah teknis yang tidak dipahami semua anggota, dan perbedaan penafsiran terhadap pesan. Hambatan semantik sangat penting dalam pekerjaan lapangan karena satu istilah atau instruksi dapat menentukan cara pemasangan, ukuran, dan urutan kerja. Jika pesan tidak dipahami secara sama, pekerjaan dapat keliru dan harus diulang. Temuan ini menunjukkan pentingnya teknik klarifikasi sebagai bagian dari komunikasi berbasis bimbingan dan konseling. Pertanyaan seperti “apakah instruksi sudah dipahami sama?” atau “bagian mana yang perlu diperjelas?” dapat menjadi alat sederhana untuk mengurangi salah tafsir.

Ketiga, hambatan lingkungan fisik muncul karena kondisi lapangan yang bising, jarak antaranggota yang berjauhan, perubahan cuaca, dan keadaan proyek yang tidak selalu ideal. Kondisi ini membuat komunikasi tatap muka tidak selalu mudah dilakukan. Keempat, hambatan mekanis dan media terjadi karena penggunaan WhatsApp dan telepon masih bergantung pada sinyal, baterai, dan kejelasan pesan. Beberapa subjek menyampaikan bahwa pesan penting pernah tidak sampai atau terpotong karena kendala media.

Kelima, tekanan waktu dan target pekerjaan membuat komunikasi menjadi terburu-buru dan tidak tuntas. Dalam situasi dikejar target, pesan sering dipersingkat agar pekerjaan segera berjalan. Akan tetapi, komunikasi yang terlalu singkat dapat mengurangi ruang umpan balik. Akibatnya, kesalahan teknis, konflik kecil, keterlambatan pekerjaan, dan penurunan kenyamanan kerja dapat terjadi. Temuan ini memperlihatkan bahwa efisiensi komunikasi tidak boleh diartikan sebagai pengurangan makna, melainkan sebagai kemampuan menyampaikan pesan secara ringkas namun tetap jelas dan lengkap.

Jika dikaitkan dengan DeVito (2019), kendala-kendala tersebut merupakan bentuk gangguan atau noise yang menghambat akurasi pesan. Gangguan tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga psikologis dan semantik. Dalam perspektif bimbingan dan konseling, kendala ini dapat diatasi dengan memperkuat keterampilan mendengarkan aktif, refleksi, klarifikasi, parafrase, dan umpan balik. Artinya, komunikasi lapangan tetap dapat berlangsung ringkas, tetapi perlu disertai pola konfirmasi agar pesan tidak hanya cepat disampaikan, tetapi juga benar-benar dipahami.

Implikasi Penguatan Komunikasi Kerja Berbasis Bimbingan dan Konseling

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip bimbingan dan konseling dapat diadaptasi secara praktis dalam lingkungan kerja non-klinis. Prinsip tersebut tidak dimaksudkan untuk mengubah koordinator lapangan menjadi konselor formal, tetapi untuk memperkuat cara berkomunikasi agar lebih manusiawi, suportif, dan efektif. Beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah membiasakan briefing singkat sebelum pekerjaan, memberi ruang klarifikasi setelah instruksi, menggunakan bahasa teknis yang disertai contoh, melakukan debriefing setelah pekerjaan selesai, serta memberikan apresiasi terhadap usaha dan ide anggota tim.

Keterampilan mikro konseling juga dapat diterapkan secara sederhana. Active listening dapat dilakukan dengan mendengarkan keluhan anggota tim tanpa langsung menyalahkan. Paraphrasing dapat digunakan untuk mengulang inti pesan agar tidak salah tafsir. Clarification dapat digunakan ketika instruksi

atau kondisi lapangan belum jelas. Reflection dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa koordinator memahami tekanan yang dialami anggota tim. Dengan cara ini, komunikasi tidak hanya menjadi alat perintah, tetapi juga menjadi sarana membangun kepercayaan.

Secara praktis, perusahaan dapat menyusun pedoman komunikasi lapangan yang menekankan kejelasan pesan, saluran komunikasi utama, prosedur konfirmasi, dan mekanisme penyampaian kendala. Pedoman tersebut dapat dilengkapi dengan pelatihan komunikasi interpersonal sederhana bagi koordinator dan admin lapangan. Dengan demikian, hubungan kerja yang nyaman tidak hanya bergantung pada kedekatan personal, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja yang dirancang secara sadar.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dalam perspektif bimbingan dan konseling pada Divisi Lapangan PT. Deden Decor Indonesia telah berlangsung melalui koordinasi kerja, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan, dan pemaknaan terhadap hubungan kerja yang nyaman. Komunikasi yang jelas, langsung, dan sesuai kondisi lapangan membantu anggota tim memahami instruksi, mengoordinasikan pekerjaan, dan menyelesaikan kendala teknis. Namun, komunikasi yang hanya berorientasi pada tugas belum cukup untuk membangun hubungan kerja yang nyaman apabila tidak disertai ruang bertanya, penghargaan terhadap pendapat, dan umpan balik yang konstruktif.

Kendala komunikasi yang dihadapi meliputi hambatan psikologis, hambatan semantik, hambatan lingkungan fisik, hambatan mekanis dan media, serta tekanan waktu dan target pekerjaan. Hambatan tersebut dapat menimbulkan perbedaan penafsiran, miskomunikasi, konflik kecil, keterlambatan pekerjaan, dan penurunan kenyamanan kerja. Oleh karena itu, prinsip bimbingan dan konseling seperti empati, penerimaan, pendengaran aktif, klarifikasi, dukungan, dan kesetaraan perlu diadaptasi dalam komunikasi lapangan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan ke arah penelitian pengembangan untuk merancang modul pelatihan komunikasi interpersonal berbasis bimbingan dan konseling. Penelitian eksperimen juga dapat dilakukan untuk menguji efektivitas modul tersebut, sedangkan penelitian korelasional dapat diarahkan untuk melihat hubungan antara komunikasi interpersonal, psychological safety, kenyamanan kerja, dan kinerja tim lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Corey, G. (2022). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (11th ed.). Cengage Learning.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson Education.
- Dhone, M. Y., & Sarwoko, E. (2022). Internal communication and employee performance: The mediating role of motivation. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 255-263.
- Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impact of satisfaction with internal communication on work engagement: Correlational analysis. *Comunicación y Sociedad*, e8407. <https://doi.org/10.32870/cys.v2023.8407>
- Hill, C. E. (2021). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action* (5th ed.). American Psychological Association.
- Jin, H., & Peng, Y. (2024). The impact of team psychological safety on employee innovative performance: A study with communication behavior as a mediator variable. *PLoS ONE*, 19(10), e0306629. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306629>

- Khalid, S., Mi, L., Ashraf, M., & Islam, T. (2024). Symmetrical internal communication and organizational innovation. *Corporate Communications: An International Journal*, 29(2), 145-162.
- Kock, N., Mayfield, M., Mayfield, J., Sexton, S., & De La Garza, L. M. (2021). Empathetic leadership: How leader emotional support and understanding influences follower performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 28(2), 233-247.
- Komalasari, G., Wahyuni, E. N., & Supriyanto, A. (2022). *Bimbingan dan konseling: Teori dan aplikasi*. Rajawali Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mogård, E. V., Rørstad, O. B., & Bang, H. (2023). The relationship between psychological safety and management team effectiveness: The mediating role of behavioral integration. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 406. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010406>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nadales-Gallego, A., Galindo-Reyes, F., & Garrido-Moreno, A. (2025). Connecting internal communication and employee engagement in organisation: A systematic literature review. *SAGE Open*, 15(4). <https://doi.org/10.1177/21582440251399773>
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Schein, E. H., & Schein, P. (2021). *Organizational culture and leadership* (6th ed.). Wiley.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for ensuring trustworthiness in qualitative research projects. *Education for Information*, 22(2), 63-75.
- Yuliana, S., & Rahmi, F. (2022). Komunikasi internal dan efektivitas kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 155-170.