



TINJAUAN DESKRIPTIF HUBUNGAN INTERPERSONAL ANTARPEGAWAI DI PERUMDA TIRTA MUSI UNIT PELAYANAN TIGA ILIR PALEMBANG

Itriyah^{1*}, & Msy Septi Setia Ningsih²

^{*1&2} Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma

*e-Mail: itryah@binadarma.ac.id

Submit Tgl: 29-Juni-2026

Diterima Tgl: 04-Juli-2026

Diterbitkan Tgl: 07-Juli-2026

Abstrak: Hubungan interpersonal merupakan salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas koordinasi kerja dan kualitas pelayanan dalam organisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian berjumlah tiga orang yang dipilih secara purposif, terdiri atas Assistant Manager, staf administrasi, dan petugas pembaca meter. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur menggunakan pendekatan STAR dengan pedoman wawancara berdasarkan aspek hubungan interpersonal DeVito, sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui pengelompokan dan interpretasi data berdasarkan tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antarpegawai telah berjalan dengan baik yang ditunjukkan melalui keterbukaan dalam komunikasi, empati terhadap rekan kerja, sikap saling mendukung, suasana kerja yang positif, serta adanya penghargaan terhadap pendapat setiap pegawai. Kelima aspek tersebut mendukung koordinasi kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hubungan interpersonal yang baik menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang.

Kata kunci: Communication, Employee Relations, Interpersonal Communication, Organizational Communication, Workplace Relationship

Abstract: Interpersonal relationships are an essential factor in supporting work coordination and service quality within public service organizations. This study aimed to describe interpersonal relationships among employees at the Customer Service and Meter Reading Sub Unit of Perumda Tirta Musi, Tiga Ilir Service Unit, Palembang. The study employed a qualitative descriptive approach. Three informants were purposively selected, consisting of an Assistant Manager, an administrative staff member, and a meter reader. Data were collected through semi structured interviews using the STAR approach and an interview guide based on DeVito's interpersonal relationship dimensions. The data were analyzed using descriptive qualitative techniques through thematic classification and interpretation. The findings indicate that interpersonal relationships among employees are well established, as reflected in openness in communication, empathy toward colleagues, supportive attitudes, a positive work environment, and mutual respect for employees' opinions. These dimensions contribute to effective work coordination and a harmonious organizational climate. The study concludes that positive interpersonal relationships play an important role in facilitating daily work activities and improving customer service quality at Perumda Tirta Musi Tiga Ilir Service Unit, Palembang.

Keywords: Communication, Employee Relations, Interpersonal Communication, Organizational Communication, Workplace Relationship

Cara mengutip Itriyah, & Ningsih, M. S. S. (2026). Tinjauan Deskriptif Hubungan Interpersonal Antarpegawai di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 258–271. <https://doi.org/10.71456/sur.v5i1.2198>

PENDAHULUAN

Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan implementasi pembelajaran di luar kampus yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar secara langsung di dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa tidak hanya mengembangkan pemahaman teoritis yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga meningkatkan keterampilan praktis, kemampuan beradaptasi, serta pengalaman profesional yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Universitas Bina Darma mendukung pelaksanaan program tersebut melalui berbagai kegiatan magang pada instansi mitra sebagai upaya meningkatkan kualitas lulusan yang profesional dan siap menghadapi dunia kerja. Salah satu instansi yang menjadi lokasi pelaksanaan magang adalah Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang, yaitu perusahaan penyedia layanan air bersih yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi pelayanan publik, efektivitas pelaksanaan tugas di unit ini sangat bergantung pada koordinasi kerja dan interaksi yang terjalin antarsumber daya manusia di dalamnya.

Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan administrasi pelanggan, distribusi air, pencatatan meter, penagihan tunggakan, hingga penanganan keluhan pelanggan. Melalui proses observasi terhadap aktivitas tersebut, terlihat bahwa hubungan interpersonal menjadi salah satu aspek yang mendukung kelancaran pekerjaan sehari-hari. Pegawai terbiasa saling menyapa, berdiskusi, bertukar informasi, memberikan bantuan ketika rekan kerja mengalami kesulitan, serta membangun suasana kerja yang nyaman melalui komunikasi yang terbuka. Interaksi tersebut tidak hanya berlangsung dalam satu divisi, tetapi juga melibatkan koordinasi lintas divisi yang memiliki keterkaitan tugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas hubungan interpersonal berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis sehingga mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Hubungan interpersonal merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi karena berpengaruh terhadap efektivitas kerja, kepuasan pegawai, serta terciptanya iklim kerja yang kondusif. Menurut DeVito (2017), komunikasi interpersonal yang efektif dibangun atas lima komponen utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Apabila kelima komponen tersebut terwujud dalam interaksi antarpegawai, maka koordinasi pekerjaan akan berjalan lebih lancar dan produktivitas organisasi dapat meningkat. Sebaliknya, hubungan interpersonal yang kurang baik berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi, menurunkan motivasi kerja, serta memunculkan konflik yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan organisasi.

Pentingnya hubungan interpersonal dalam organisasi juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Worang, Kojo, dan Karuntu (2023) menemukan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Tolitoli. Semakin baik komunikasi interpersonal yang terjalin, semakin tinggi efektivitas kerja yang dicapai organisasi. Selain itu, Riyadi (2023)

menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dikelola dengan baik oleh pimpinan mampu membentuk kohesivitas tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih solid serta harmonis. Meskipun demikian, penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti pengaruh komunikasi interpersonal terhadap efektivitas kerja, sedangkan gambaran mengenai hubungan interpersonal antarpegawai berdasarkan hasil observasi langsung pada lingkungan kerja pelayanan publik, khususnya di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang, masih belum banyak dikaji.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Penelitian ini penting dilakukan karena hubungan interpersonal merupakan salah satu faktor yang mendukung efektivitas koordinasi kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada penyajian gambaran deskriptif hubungan interpersonal antarpegawai berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara langsung selama pelaksanaan program MBKM dengan fokus pada Sub Unit Pencatatan Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja pelayanan publik sekaligus menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas hubungan kerja di instansi tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang berdasarkan pengalaman, pandangan, dan interaksi yang terjadi di lingkungan kerja. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena hubungan interpersonal sebagaimana terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur. Teknik wawancara semi terstruktur digunakan karena peneliti memiliki pedoman pertanyaan sebagai acuan, namun tetap memberikan keleluasaan untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan jawaban informan sehingga informasi yang diperoleh dapat digali secara lebih mendalam sesuai dengan fenomena yang diteliti (Kristina, 2024). Dalam pelaksanaannya, wawancara menggunakan pendekatan STAR (*Situation, Task, Action, Result*) untuk membantu informan menjelaskan situasi yang dihadapi, tugas yang dijalankan, tindakan yang dilakukan, serta hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga hubungan interpersonal antarpegawai dapat dipahami secara lebih sistematis.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang berperan dalam merencanakan proses penelitian, melakukan wawancara, mengamati kondisi lapangan, mencatat informasi yang diperoleh, serta menginterpretasikan data sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi terstruktur yang disusun berdasarkan aspek hubungan interpersonal menurut DeVito (2022), yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan

kesetaraan. Selain itu, peneliti juga menggunakan catatan lapangan sebagai pendukung dalam mendokumentasikan hasil observasi selama kegiatan magang.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses pengelompokan informasi berdasarkan aspek hubungan interpersonal yang menjadi fokus penelitian. Seluruh hasil wawancara kemudian diklasifikasikan sesuai tema yang muncul, selanjutnya diinterpretasikan untuk memberikan gambaran mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Mengingat penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai hubungan interpersonal, maka informan dipilih secara *purposif* berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Informan penelitian berjumlah tiga orang, yaitu YK selaku Assistant Manager Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter, AP selaku staf administrasi, dan DC selaku petugas pembaca meter lapangan. Ketiga informan dipilih karena mewakili posisi kerja yang berbeda sehingga mampu memberikan informasi mengenai hubungan interpersonal dari sudut pandang atasan, pegawai administrasi, dan petugas lapangan.

Penelitian diawali dengan pelaksanaan kegiatan magang di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Selama kegiatan magang, peneliti melakukan observasi terhadap aktivitas kerja serta interaksi antarpegawai pada Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter. Hasil observasi tersebut menjadi dasar dalam menentukan fokus penelitian mengenai hubungan interpersonal antarpegawai.

Tahap berikutnya adalah penyusunan pedoman wawancara berdasarkan aspek hubungan interpersonal menurut DeVito (2022). Wawancara kemudian dilaksanakan secara langsung kepada tiga orang informan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dengan pendekatan STAR. Selama proses wawancara, peneliti mencatat seluruh informasi yang disampaikan oleh informan sebagai bahan analisis.

Setelah seluruh data terkumpul, peneliti mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan tema yang sesuai dengan aspek hubungan interpersonal, kemudian melakukan analisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Hasil analisis selanjutnya disusun dalam bentuk uraian yang sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kegiatan magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama tiga bulan di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Pada hari pertama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pengarahan mengenai tata tertib dan ketentuan yang berlaku selama kegiatan berlangsung, meliputi aturan berpakaian, jam kerja, etika kerja, serta sanksi yang diberlakukan apabila terjadi pelanggaran. Selain itu, penulis juga diperkenalkan dengan struktur kerja yang terdapat di unit pelayanan, yang terdiri atas Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca

Meter, Sub Unit Distribusi, serta Sub Unit Penagihan dan Tunggakan. Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan secara bergantian pada masing-masing sub unit setiap bulannya guna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai alur kerja perusahaan.

Pada bulan pertama, penulis ditempatkan di Sub Unit Distribusi dan dilibatkan dalam berbagai kegiatan administrasi yang berkaitan dengan pekerjaan perbaikan jaringan maupun meter pelanggan. Kegiatan yang dilakukan antara lain menginput data hasil pekerjaan petugas lapangan ke dalam Microsoft Excel berdasarkan berkas pekerjaan yang telah diselesaikan. Data yang dicatat meliputi nomor kontrol pekerjaan, tanggal pelaksanaan, nama petugas yang bertugas, jenis pekerjaan yang dilakukan, serta bahan-bahan yang digunakan selama proses perbaikan berlangsung.

Selain melakukan penginputan data, penulis juga membantu memasukkan data pekerjaan tersebut ke dalam sistem informasi perusahaan sebagai bentuk dokumentasi dan pemantauan terhadap pekerjaan yang telah dilaksanakan selama periode tertentu. Penulis juga terlibat dalam penyusunan rekapitulasi data pelanggan berdasarkan wilayah pelayanan dengan memanfaatkan data yang tersedia dalam sistem perusahaan. Data tersebut kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk menghasilkan informasi mengenai jumlah pemasangan baru, penggantian meter, rata-rata pemakaian air pelanggan, jumlah pelanggan pada masing-masing wilayah, serta data operasional lainnya yang digunakan sebagai bahan pelaporan bulanan.

Pada bulan kedua, penulis ditempatkan di Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter. Kegiatan yang dilakukan berfokus pada pengelolaan data usulan perbaikan meter pelanggan yang diajukan oleh pengawas meter. Penulis bertugas melakukan pencatatan dan verifikasi terhadap usulan-usulan yang telah ditindaklanjuti oleh bagian Distribusi. Proses tersebut dilakukan dengan menelusuri informasi yang tersedia pada sistem perusahaan untuk melengkapi data yang belum tercantum dalam dokumen usulan, seperti keterangan tindak lanjut, tanggal pelaksanaan, jenis material yang digunakan, dan tanggal pencetakan agenda.

Setelah seluruh data dilengkapi dan diverifikasi, data tersebut diinput ke dalam Microsoft Excel sebagai bagian dari administrasi dan pelaporan kegiatan. Selain itu, penulis juga membantu berbagai pekerjaan administratif lainnya yang berkaitan dengan data pelanggan, seperti pengelompokan berkas berdasarkan jenis pekerjaan, pengecekan data pelanggan yang mengalami pemutusan sementara maupun pemasangan kembali layanan, serta membantu penyusunan dokumen operasional yang diperlukan oleh unit kerja.

Pada bulan ketiga, penulis ditempatkan di Sub Unit Penagihan dan Tunggakan. Kegiatan yang dilakukan berfokus pada administrasi penagihan pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening air. Penulis bertugas mencetak surat himbauan berdasarkan data pelanggan yang diperoleh dari sistem perusahaan, yang selanjutnya disampaikan kepada pelanggan oleh petugas lapangan.

Setelah proses penyampaian selesai dilakukan, penulis melakukan pencatatan hasil penyampaian surat ke dalam sistem perusahaan, termasuk informasi mengenai status penerimaan surat dan identitas penerima apabila surat diterima secara langsung oleh pelanggan maupun anggota keluarga. Penulis juga turut membantu pelaksanaan penagihan melalui media WhatsApp dengan mengirimkan pesan pemberitahuan kepada pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran. Informasi yang disampaikan meliputi identitas pelanggan,

nomor kontrol, dan jumlah tagihan yang tertunggak sebagai bentuk pengingat terhadap kewajiban pembayaran.

Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan pengalaman yang berharga dalam pengelolaan administrasi, pengolahan data, penggunaan sistem informasi perusahaan, serta pemahaman mengenai alur pelayanan pelanggan di berbagai unit kerja. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai proses operasional perusahaan, mulai dari penanganan usulan perbaikan dan pencatatan data pelanggan hingga pelaksanaan penagihan kepada pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran.

Hasil Magang

Selama pelaksanaan magang di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan keterampilan yang mendukung pemahaman mengenai proses operasional perusahaan penyedia layanan air bersih. Melalui penempatan pada tiga sub unit yang berbeda, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami alur pelayanan pelanggan secara menyeluruh, mulai dari proses distribusi, pelayanan pelanggan, hingga penagihan tunggakan.

Pada Sub Unit Distribusi, penulis memahami proses administrasi pekerjaan perbaikan jaringan dan meter pelanggan, mulai dari pencatatan data pekerjaan hingga penginputan data ke dalam sistem informasi perusahaan. Kegiatan tersebut meningkatkan kemampuan penulis dalam mengelola data operasional, melakukan rekapitulasi data menggunakan Microsoft Excel, serta menyusun informasi yang diperlukan untuk pelaporan bulanan. Selain itu, penulis memperoleh pemahaman mengenai jenis-jenis pekerjaan distribusi dan prosedur pelaksanaannya di lapangan.

Pada Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter, penulis memperoleh pemahaman mengenai proses pengelolaan usulan perbaikan meter pelanggan dan mekanisme koordinasi antarbagian dalam menindaklanjuti laporan pelanggan. Melalui kegiatan verifikasi dan pencatatan data, penulis meningkatkan ketelitian dalam pengolahan data administrasi serta memahami pentingnya kelengkapan informasi dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan. Penulis juga memperoleh pengalaman dalam pengelolaan dokumen dan data pelanggan yang menjadi bagian dari kegiatan operasional unit pelayanan.

Pada Sub Unit Penagihan dan Tunggakan, penulis memahami proses administrasi penagihan terhadap pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening air. Kegiatan pencetakan surat himbauan, pencatatan hasil penyampaian surat, serta penyampaian informasi tunggakan melalui media WhatsApp memberikan pengalaman dalam pelaksanaan komunikasi layanan kepada pelanggan. Melalui kegiatan tersebut, penulis memahami pentingnya administrasi yang akurat dalam mendukung efektivitas proses penagihan dan pengelolaan data pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil magang menunjukkan bahwa penulis memperoleh peningkatan kemampuan dalam bidang administrasi perkantoran, pengolahan data menggunakan Microsoft Excel, penggunaan sistem informasi perusahaan, serta pengelolaan dokumen dan data pelanggan. Selain itu, penulis juga memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur kerja dan koordinasi antarunit dalam mendukung pelayanan

pelanggan di Perumda Tirta Musi. Pengalaman tersebut menjadi bekal yang bermanfaat dalam mengembangkan kompetensi profesional dan kesiapan memasuki dunia kerja.

Pengembangan Bidang Ilmu

Selama kegiatan magang di Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang, penulis menemukan fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, yaitu mengenai hubungan interpersonal antarpegawai dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Fenomena ini menarik perhatian penulis karena selama pelaksanaan magang, penulis mengamati bahwa pekerjaan yang dilakukan dalam sub unit tersebut menuntut adanya komunikasi, koordinasi, dan kerja sama yang baik antarpegawai agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan pengalaman selama magang, penulis mengamati bahwa pegawai di Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter senantiasa melakukan interaksi untuk bertukar informasi, menyampaikan perkembangan pekerjaan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan pencatatan meter. Interaksi tersebut melibatkan pegawai administrasi, petugas pembaca meter, serta atasan yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kerja sub unit secara keseluruhan.

Selama membantu pekerjaan administrasi pada sub unit tersebut, khususnya dalam kegiatan pencatatan dan verifikasi data usulan perbaikan meter pelanggan, penulis mengamati bahwa hubungan interpersonal yang baik antarpegawai sangat memudahkan proses koordinasi dan penyelesaian tugas. Pegawai terlihat saling membantu ketika terdapat pekerjaan yang perlu diselesaikan bersama, bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh rekan kerja, serta menjaga komunikasi yang terbuka dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain itu, suasana kerja yang terjalin juga mencerminkan adanya sikap saling menghargai dan kerja sama yang erat antarpegawai.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang. Oleh karena itu, penulis melakukan wawancara kepada beberapa pegawai yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pekerjaan pada sub unit tersebut guna memperoleh informasi yang lebih kaya mengenai hubungan interpersonal di lingkungan kerja mereka. Tujuan dilakukannya wawancara tersebut antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pegawai memaknai hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja.
2. Untuk memahami bagaimana hubungan interpersonal terjalin antarpegawai pada Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang.
3. Untuk mengetahui peran hubungan interpersonal dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan kepada pelanggan.

Metode Wawancara

Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang, penulis menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur digunakan karena peneliti memiliki pedoman pertanyaan sebagai acuan, tetapi tetap dapat melakukan pengembangan pertanyaan berdasarkan respons informan sehingga data yang diperoleh dapat digali secara lebih mendalam dan sesuai dengan fenomena yang diteliti (Kristina, 2024).

Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan dengan menggunakan pendekatan STAR (Situation, Task, Action, Result). Pendekatan ini digunakan untuk membantu informan menjelaskan pengalaman dan kondisi yang mereka alami secara lebih sistematis. Melalui pendekatan STAR, penulis menggali informasi mengenai situasi yang terjadi dalam lingkungan kerja (Situation), tugas atau tanggung jawab yang dimiliki informan (Task), tindakan yang dilakukan dalam menghadapi situasi tersebut (Action), serta hasil yang diperoleh dari tindakan yang dilakukan (Result). Penggunaan pendekatan ini membantu penulis memahami bentuk hubungan interpersonal yang terjadi antarpegawai dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan pekerjaan pada Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter. Informan tersebut terdiri atas YK selaku atasan atau Assistant Manager Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter, AP selaku staf administrasi yang bekerja di dalam ruangan, serta DC selaku petugas lapangan yang bertugas melakukan pembacaan meter pelanggan. Pemilihan ketiga informan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran hubungan interpersonal dari sudut pandang yang berbeda sesuai dengan posisi dan tugas masing-masing.

Pelaksanaan wawancara dilakukan selama dua hari, yaitu pada tanggal 8 Mei pukul 13.00–14.00 WIB dan tanggal 9 Mei pukul 11.00–11.45 WIB. Wawancara dilakukan secara langsung di lingkungan kerja Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang. Selama proses wawancara, penulis mencatat informasi yang disampaikan oleh informan untuk kemudian dianalisis dan digunakan sebagai bahan dalam mendeskripsikan hubungan interpersonal antarpegawai pada Sub Unit Pelayanan Langganan dan Pembaca Meter.

Hasil Wawancara

Dalam memahami lebih mendalam hasil wawancara yang telah dilakukan, digunakan aspek hubungan interpersonal menurut DeVito (2022), yang meliputi keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Kelima aspek tersebut digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi dan menggambarkan hubungan interpersonal yang terjalin antarpegawai di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir. Data diperoleh melalui wawancara terhadap tiga informan yang terdiri atas asisten manajer, pegawai administrasi, dan petugas lapangan. Hasil wawancara kemudian dianalisis berdasarkan masing-masing

aspek hubungan interpersonal untuk memperoleh gambaran mengenai pola interaksi dan komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja.

1. Keterbukaan (*Openness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, aspek keterbukaan dalam hubungan interpersonal di lingkungan kerja Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir tergolong baik. Informan YK selaku asisten manajer menjelaskan bahwa pegawai cenderung terbuka dalam menyampaikan keluhan, kendala, maupun masukan terkait pekerjaan. Apabila terdapat permasalahan, pegawai biasanya menyampaikan secara langsung kepada atasan. Menurut YK, dirinya berusaha merespons dengan mendengarkan keluhan dan saran yang disampaikan pegawai serta memberikan bantuan secara langsung apabila diperlukan. Kondisi tersebut membuat pegawai merasa nyaman untuk berkomunikasi dan menyampaikan pendapat kepada atasan.

Hal serupa juga disampaikan oleh AP selaku pegawai administrasi. AP menjelaskan bahwa informasi pekerjaan umumnya diperoleh dari atasan. Ketika terdapat informasi yang kurang dipahami, AP merasa nyaman untuk bertanya kembali guna menghindari kesalahpahaman dan miskomunikasi. Selain itu, AP juga merasa cukup terbuka dalam menyampaikan pendapat maupun masukan kepada atasan selama berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Sementara itu, DC selaku petugas lapangan menjelaskan bahwa ketika menemukan kendala di lapangan, terutama yang berkaitan dengan keluhan pelanggan, dirinya akan segera menyampaikan informasi tersebut kepada pihak kantor agar dapat segera ditindaklanjuti. Menurut DC, apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh bagian pelayanan pelanggan, maka permasalahan tersebut akan dikonsultasikan kepada atasan untuk memperoleh solusi yang sesuai. DC juga menjelaskan bahwa komunikasi dengan rekan kerja berlangsung secara terbuka sehingga informasi mengenai kendala di lapangan dapat disampaikan dan dibahas bersama. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan telah menjadi salah satu karakteristik hubungan interpersonal yang terjalin di lingkungan kerja Unit Pelayanan Tiga Ilir.

2. Empati (*Empathy*)

Hasil wawancara menunjukkan adanya sikap empati yang ditunjukkan oleh atasan maupun rekan kerja. YK menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan sering ditemukan berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan komplain pelanggan. Menurut YK, setiap permasalahan terlebih dahulu diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku. Apabila terjadi kesalahan dalam pekerjaan, pegawai tidak langsung diberikan hukuman, melainkan diberikan arahan, saran, dan kesempatan untuk memperbaiki kesalahan tersebut. YK juga menjelaskan bahwa pegawai pada umumnya saling memahami kondisi dan kesulitan yang dihadapi rekan kerja. Ketika terdapat pegawai yang mengalami kendala, rekan kerja akan berusaha membantu selama tidak mengganggu tanggung jawab pekerjaan masing-masing.

AP menjelaskan bahwa dirinya sering melihat rekan kerja mengalami kesulitan, terutama pegawai baru yang masih dalam tahap penyesuaian. Dalam situasi tersebut, AP berusaha membantu dengan memberikan arahan serta menjelaskan pekerjaan yang belum

dipahami. AP juga mengungkapkan bahwa dirinya sering memperoleh bantuan serupa dari rekan kerja ketika mengalami kesulitan. Menurut AP, sikap saling membantu dan memahami tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih lancar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman.

Temuan yang serupa juga diperoleh dari DC. Sebagai petugas lapangan, DC menjelaskan bahwa dirinya sering menghadapi pelanggan yang kurang memahami prosedur pelayanan sehingga menimbulkan kendala dalam pelaksanaan tugas. Dalam kondisi tersebut, rekan kerja biasanya memberikan dukungan melalui diskusi dan berbagi pengalaman yang serupa. Menurut DC, respons seperti “memang pelanggan tersebut sering bersikap seperti itu” membuat dirinya merasa dipahami dan tidak menghadapi permasalahan tersebut sendirian. Hal ini menunjukkan adanya kemampuan untuk memahami pengalaman dan perasaan rekan kerja yang menjadi salah satu bentuk empati dalam hubungan interpersonal.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara, sikap saling mendukung terlihat dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. YK menjelaskan bahwa ketika terdapat pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, rekan kerja biasanya akan melihat terlebih dahulu apakah pekerjaan tersebut dapat dibantu. Jika memungkinkan dan tidak mengganggu tugas masing-masing, mereka akan memberikan bantuan secara langsung. Apabila bantuan tidak dapat diberikan karena sifat pekerjaan yang bersifat individual, rekan kerja tetap memberikan dukungan dalam bentuk motivasi dan semangat. YK juga menunjukkan dukungan melalui tindakan nyata. Sebagai contoh, ketika pegawai administrasi harus menyelesaikan laporan dalam waktu yang terbatas, YK turut membantu menyiapkan data yang dibutuhkan agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

AP menjelaskan bahwa dalam penyusunan laporan bulanan setiap pegawai memiliki target dan tanggung jawab masing-masing. Namun demikian, ketika terdapat kebutuhan tertentu seperti pencarian data atau informasi pendukung, rekan kerja bersedia membantu satu sama lain. Menurut AP, bantuan tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan dapat diselesaikan dengan lebih lancar.

Hal yang sama juga disampaikan oleh DC. Menurutnya, sesama petugas lapangan sering bertukar informasi terkait pelanggan maupun kondisi wilayah kerja. Ketika terdapat rekan yang kurang memahami suatu permasalahan, rekan kerja lainnya akan memberikan penjelasan dan berbagi pengalaman yang relevan. Selain itu, ketika ada rekan yang mengeluhkan kesulitan dalam pekerjaan, rekan kerja lain akan mendengarkan dan memberikan dukungan karena pernah mengalami situasi yang serupa. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antarpegawai ditandai oleh adanya sikap saling mendukung dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tantangan pekerjaan.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa hubungan antarpegawai di Unit Pelayanan Tiga Ilir berlangsung dalam suasana yang positif dan kondusif. Menurut YK, lingkungan kerja di unit tersebut terasa nyaman karena pegawai tidak hanya berinteraksi dalam urusan pekerjaan, tetapi juga sering mengobrol mengenai hal-hal di luar pekerjaan. YK menjelaskan bahwa

dirinya berusaha membangun hubungan yang bersifat kekeluargaan dengan pegawai sehingga tercipta suasana kerja yang hangat dan tidak kaku.

AP juga mengungkapkan bahwa hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik. Pegawai terbiasa saling menyapa setiap hari dan mengobrol ketika pekerjaan sedang tidak terlalu padat. Menurut AP, kenyamanan dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh karakteristik rekan kerja yang mudah diajak berkomunikasi dan mampu bekerja sama dengan baik.

Sementara itu, DC menjelaskan bahwa hubungan antarpetugas lapangan sangat baik dan telah berkembang seperti hubungan keluarga. Mereka terbiasa saling menyapa, bercanda, serta berbagi cerita mengenai pengalaman kerja maupun kehidupan sehari-hari. Menurut DC, suasana kerja yang akrab tersebut membuat dirinya merasa nyaman dan betah bekerja di lingkungan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap positif menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya hubungan interpersonal yang harmonis antarpegawai.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Aspek kesetaraan juga terlihat dalam hubungan interpersonal yang terjalin di lingkungan kerja. YK menjelaskan bahwa setiap pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masukan terkait pekerjaan. Meskipun demikian, tidak semua usulan dapat diterapkan karena harus disesuaikan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam beberapa situasi, pengambilan keputusan juga dilakukan secara bersama-sama melalui diskusi maupun mekanisme voting sehingga pegawai dapat berpartisipasi dalam proses tersebut.

AP mengungkapkan bahwa dirinya merasa pendapat yang disampaikan kepada atasan selalu didengarkan dan dipertimbangkan. Namun, keputusan akhir tetap menyesuaikan ketentuan perusahaan dan SOP yang berlaku. Meskipun demikian, AP merasa bahwa dirinya memperoleh kesempatan yang sama untuk menyampaikan pandangan dan masukan.

DC juga menjelaskan bahwa dirinya pernah menyampaikan pendapat maupun saran terkait pekerjaan lapangan. Menurutnya, terdapat beberapa tipe atasan yang terkadang membuat bawahan merasa segan untuk berbicara, namun dalam kondisi tertentu dirinya tetap dapat menyampaikan masukan yang diperlukan. DC merasa dihargai sebagai pegawai lapangan dan mengungkapkan bahwa di bawah kepemimpinan YK dirinya merasa lebih nyaman dalam menyampaikan pendapat. YK menerapkan pendekatan kekeluargaan dalam memimpin sehingga hubungan antara atasan dan bawahan terasa lebih dekat. YK juga berpendapat bahwa seorang pemimpin sebaiknya lebih disegani daripada ditakuti, karena pegawai yang merasa segan akan tetap bekerja secara maksimal meskipun tidak berada dalam pengawasan langsung atasan. Pendekatan tersebut turut mendukung terciptanya rasa kesetaraan dan penghargaan dalam hubungan kerja antarpegawai.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap ketiga informan, hubungan interpersonal antarpegawai di Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir menunjukkan karakteristik yang sesuai dengan aspek hubungan interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito (2022), yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan (*Openness*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbukaan telah terjalin dengan baik di lingkungan kerja. Pegawai merasa nyaman untuk menyampaikan informasi, kendala, maupun pendapat kepada atasan dan rekan kerja. Informan AP menjelaskan bahwa dirinya tidak ragu untuk meminta penjelasan kembali apabila terdapat informasi yang kurang dipahami guna menghindari kesalahpahaman dalam pekerjaan. Selain itu, informan DC juga menyampaikan bahwa setiap kendala yang ditemukan di lapangan akan segera dikomunikasikan kepada pihak kantor agar dapat ditindaklanjuti.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat DeVito (2022) yang menyatakan bahwa keterbukaan merupakan kesediaan individu untuk mengungkapkan informasi secara jujur dan menerima informasi dari orang lain dalam proses komunikasi. Keterbukaan yang ditunjukkan oleh pegawai memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih efektif sehingga dapat meminimalkan kesalahan komunikasi dan mendukung penyelesaian pekerjaan secara optimal.

2. Empati (*Empathy*)

Aspek empati juga terlihat dalam hubungan antarpegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk memahami kondisi dan kesulitan yang dialami rekan kerja. Informan AP menjelaskan bahwa dirinya sering membantu pegawai baru yang mengalami kesulitan dalam memahami pekerjaan. Sementara itu, informan DC menyampaikan bahwa rekan kerja sering memberikan dukungan dan pemahaman ketika menghadapi pelanggan yang sulit atau situasi yang menimbulkan tekanan dalam pekerjaan.

Menurut DeVito (2022), empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan sudut pandang orang lain. Kemampuan ini memungkinkan individu untuk memberikan respons yang tepat terhadap kebutuhan sosial maupun emosional rekan kerja. Adanya empati dalam lingkungan kerja membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis, meningkatkan kenyamanan bekerja, serta memperkuat kerja sama antarpegawai.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hasil wawancara menunjukkan adanya sikap saling mendukung di antara pegawai. Dukungan diberikan baik dalam bentuk bantuan langsung maupun dukungan moral. Informan YK menjelaskan bahwa dirinya tidak hanya memberikan arahan kepada pegawai, tetapi juga terlibat secara langsung dalam membantu pekerjaan apabila diperlukan, seperti membantu menyiapkan data yang dibutuhkan pegawai administrasi untuk menyelesaikan laporan. Selain itu, sesama pegawai juga saling membantu dalam mencari informasi dan menyelesaikan kendala pekerjaan.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep supportiveness yang dikemukakan oleh DeVito (2022), yaitu terciptanya suasana komunikasi yang memberikan rasa aman, dukungan, dan penghargaan kepada individu. Sikap mendukung yang ditunjukkan oleh atasan maupun rekan kerja dapat meningkatkan efektivitas kerja karena pegawai merasa memperoleh bantuan ketika menghadapi kesulitan. Kondisi tersebut juga berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang kooperatif.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Berdasarkan hasil wawancara, sikap positif merupakan salah satu aspek yang paling menonjol dalam hubungan interpersonal antarpegawai. Ketiga informan menggambarkan suasana kerja yang nyaman, akrab, dan penuh kekeluargaan. Pegawai tidak hanya berinteraksi dalam konteks pekerjaan, tetapi juga menjalin komunikasi informal melalui kegiatan mengobrol, bercanda, dan berbagi cerita sehari-hari.

Menurut DeVito (2022), sikap positif ditunjukkan melalui penghargaan terhadap diri sendiri maupun orang lain serta adanya kecenderungan untuk menciptakan suasana komunikasi yang menyenangkan. Dalam penelitian ini, sikap positif tampak dari hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan maupun antarpegawai. Pendekatan kepemimpinan yang diterapkan oleh YK turut mendukung terbentuknya suasana kerja yang positif karena pegawai merasa lebih dekat dan nyaman dalam berinteraksi. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan kerja dan meningkatkan kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Meskipun tidak semua usulan dapat diterapkan karena harus disesuaikan dengan standar operasional prosedur perusahaan, pegawai tetap merasa bahwa pendapat mereka didengarkan dan dipertimbangkan.

Temuan ini sesuai dengan konsep equality yang dikemukakan oleh DeVito (2022), yaitu adanya pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai dan layak memperoleh penghargaan dalam proses komunikasi. Kesetaraan tidak berarti seluruh individu memiliki kedudukan yang sama dalam struktur organisasi, melainkan adanya penghormatan terhadap kontribusi dan pendapat setiap anggota organisasi. Dalam penelitian ini, kesetaraan terlihat melalui kesempatan yang diberikan kepada pegawai untuk menyampaikan saran, terlibat dalam diskusi, serta ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang terjalin tidak hanya didasarkan pada struktur jabatan, tetapi juga pada rasa saling menghargai antarpegawai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antarpegawai di Sub Unit Pelayanan Langgan dan Pembaca Meter Perumda Tirta Musi Unit Pelayanan Tiga Ilir Palembang telah terjalin dengan baik berdasarkan lima aspek hubungan interpersonal menurut DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan tercermin melalui komunikasi yang jujur dalam menyampaikan informasi dan kendala pekerjaan, empati terlihat dari kepedulian terhadap kesulitan rekan kerja, sedangkan sikap mendukung diwujudkan melalui pemberian bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, suasana kerja yang positif dan hubungan yang bersifat kekeluargaan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sementara kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat menunjukkan adanya penghargaan terhadap

kontribusi setiap individu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang baik berperan dalam memperlancar koordinasi, meningkatkan kerja sama, serta mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu sub unit dengan jumlah informan yang terbatas sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan kondisi hubungan interpersonal pada seluruh unit kerja di Perumda Tirta Musi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai unit kerja serta menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih beragam, seperti observasi yang lebih mendalam atau diskusi kelompok, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Perumda Tirta Musi untuk mempertahankan budaya komunikasi yang terbuka, meningkatkan kerja sama antarsesama pegawai, serta mengembangkan lingkungan kerja yang saling mendukung sehingga efektivitas koordinasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aw, S. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Graha Ilmu.
- DeVito, J. A. (2017). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- DeVito, J. A. (2022). *The interpersonal communication book* (Global ed.). Pearson Education Limited.
- Kristina, A. (2024). *Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif*. Deepublish.
- Riyadi, S., Sutikna, N., & Setiansah, M. (2023). *Manajemen komunikasi interpersonal pimpinan dalam membentuk kohesivitas karyawan perusahaan konstruksi Fajar Utama Karya*. *Nivedana: Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, 4(1), 161–171.
- Worang, A. J., Kojo, C., & Karuntu, M. M. (2023). *Pengaruh komunikasi interpersonal, kerjasama tim, dan perilaku kerja terhadap efektivitas kerja pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Tolitoli*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1467–1478. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.52639>