

**ANALISIS TINGKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PEGAWAI BAGIAN PURCHASING
DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA BARANG DI
PT. MARITIM BARITO PERKASA BANJARMASIN**

Fina Apriliyani^{1*}, Lieta Dwi Novianti², Laila Qadariah³

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, 70201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16110138

²Program Studi Ilmu Komunikasi, 70201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1126117402

³Program Studi Ilmu Komunikasi, 70201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1129097201

*email: finaapriyani12@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran permasalahan *Purchasing Team* dengan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa. Dalam hal ini untuk menganalisis bagaimana tingkat komunikasi interpersonal pada informan penelitian. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi kepada informan karyawan PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan kurangnya kepuasan dari pengguna barang atau *costumer* yang disebabkan oleh komunikasi antar *Purchasing Team* dengan pengguna barang yang kurang maksimal.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, *Purchasing*, Pengguna Barang.

ABSTRACT

The research objective was to describe the problems of the Purchasing Team with the users of goods at PT. Maritim Barito Perkasa. In this case to analyze how the level of interpersonal communication on research informants. The research method used a qualitative approach with descriptive research type. Data were collected by observation, interviews and documentation to the employee informants of PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. The results showed a lack of satisfaction from users of goods or customers due to communication between the Purchasing Team and users of goods that was not optimal.

Keywords: *Interpersonal Communication, Purchasing, User of Goods.*

PENDAHULUAN

Era Perdagangan bebas AFTA dan APEC telah ditetapkan mulai berlaku masing-masing pada tahun 2003 dan 2020. Era Globalisasi dalam lingkup perdagangan bebas antar Negara, membawa dampak ganda, di satu sisi membuka kesempatan kerjasama seluas-luasnya antar Negara, namun disisi lain membawa persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, tantangan utama dimasa mendatang adalah meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif semua sektor industri dan sektor jasa dengan mengandalkan kemampuan sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan manajemen.

Menyadari akan adanya tantangan sekaligus peluang dalam era global tersebut, maka perusahaan berkembang berlomba-lomba memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen dan karyawan. Sebuah perusahaan mempunyai bagian *marketing* yang merupakan ujung tombak dari perkembangannya perusahaan tersebut. Kinerja bagian *marketing* tidak akan lengkap tanpa adanya bagian pembelian (*purchasing*).

Kegiatan *purchasing* merupakan salah satu fungsi dasar dari sebuah perusahaan, fungsi *purchasing* ini dikatakan dasar karena suatu perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik tanpa adanya fungsi tersebut. Fungsi *purchasing* ini sangat penting untuk

dikelola dengan sungguh-sungguh karena ruang lingkup dari *purchasing* tidak hanya sebatas bagaimana manajemen berhasil menerapkan suatu mekanisme pengadaan barang secara tepat waktu dan sesuai dengan target harga, namun lebih jauh lagi adalah bagaimana menentukan strategi kemitraan antar perusahaan yang efektif.

Fungsi *purchasing* sering dianggap fungsi yang paling penting dan berpengaruh pada unit-unit operasi yang ada di perusahaan. Sebagai bagian *purchasing*, bagian *purchasing* mempunyai tugas utama dan tanggung jawab harus dapat menyediakan barang, memenuhi segala permintaan dari unit-unit operasi lainnya sesuai dengan permintaan dengan menjaga kualitas barang, harga, serta ketepatan waktu pengiriman.

Dalam penerapannya, secara sekilas fungsi *purchasing* terlihat sederhana namun pada kenyataannya terdapat suatu hal tertentu yang harus diperhatikan, terutama yang berkaitan dengan kepuasan unit-unit operasi lain sebagai pengguna barang. Kepuasan pengguna barang merupakan suatu perasaan senang, karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan tersebut juga sangat berkaitan dengan respon bagian *purchasing* dalam memberikan penyediaan barang. Respon bagian ini dapat ditunjukkan dengan komunikasi interpersonal antara bagian *purchasing* dengan si pengguna barang yang meliputi sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, kerahaman, serta kemudahan mendapatkan informasi.

Purchasing di tengah kemudahan informasi akan sanggup memberikan kepuasan bagi pengguna barang yang tinggi. Tantangan yang tak mudah ini membutuhkan kontribusi personil yang cakap dalam berkomunikasi. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara bagian *purchasing* dengan pengguna barang, akan menghasilkan suatu pelayanan yang sesuai dengan keinginan. Dengan demikian maka pengguna barang akan merasa puas dengan respon yang diberikan, sehingga mereka akan terjalin hubungan mutualisme yang saling menguntungkan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan barang yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pengguna barang merasa tidak puas terhadap suatu

barang yang disediakan, maka dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin merupakan sebuah perusahaan pelayaran dengan lebih dari 30 kapal dan juga sebagai transporter batu bara milik perusahaan besar pertambangan batubara di Kalimantan Selatan. Saat ini PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin menjadi salah satu perusahaan jasa pelayaran angkutan di Indonesia untuk angkutan batubara domestik yang menjadikan jasa *end-to-end logistic solution* dengan armada lengkap. PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan-perusahaan tambang besar di Indonesia.

Kegiatan usaha PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin ditunjang antara lain oleh tim manajemen dan karyawan darat/laut berpengalaman. PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin sebagai perusahaan jasa pelayaran angkutan di Indonesia untuk angkutan batubara domestik dituntut agar dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan memberi pelayanan berorientasi kepuasan pengguna barang melalui pengangkutan tepat waktu, *end to end logistic solution*.

Permasalahannya, armada-armada dituntut cepat mencapai target waktu pengiriman barubara. Armada kapal banyak memerlukan barang-barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional kapal, tetapi bagian pembelian disini belum sepenuhnya dapat memenuhi banyaknya permintaan. Hal ini dikarenakan belum adanya komunikasi interpersonal yang intensif antara bagian pembelian dengan permintaan pengguna barang, sehingga berakibat pada rendahnya kepuasan pengguna barang, yakni ketepatan waktu pengiriman barang dan kualitas pemilihan barang belum dapat diwujudkan secara maksimal.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, maka bagian *purchasing* perlu bersikap terbuka dan menggantikan sikap dogmatis. Bagian *purchasing* perlu memiliki sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai dan saling

mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara perusahaan dengan customer.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka penulis mencoba meneliti tentang “ANALISIS TINGKAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI BAGIAN *PURCHASING* DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PENGGUNA BARANG DI PT. MARITIM BARITO PERKASA BANJARMASIN”.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif - kualitatif dimana hasil penelitian ini disajikan sebagai gambaran atas situasi atau kejadian. Alasan yang mendasari penggunaan metode ini adalah keyakinan bahwa metode tersebut dapat menyelidiki dan memecahkan masalah secara tepat pada persoalan komunikasi interpersonal pegawai bagian pembelian di PT. Maritim Barito Perkasa dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang yang berlangsung pada masa sekarang.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan bahwa PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transporter batu bara milik perusahaan besar pertambangan batubara di Kalimantan Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Untuk memperoleh data tentang tingkat komunikasi interpersonal pegawai bagian pembelian, maka responden penelitian diambil dari seluruh pegawai bagian pembelian di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin sebanyak 30 orang yang juga merupakan populasi penelitian

Sampel

Penulis menetapkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yakni sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling jenuh* (*total sampling*) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Metode ini digunakan dengan maksud untuk mengamati dan mencatat gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian pada saat keadaan atau situasi yang alami atau yang sebenarnya sedang berlangsung yaitu pada Bagian *Purchasing* PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin.

Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai secara langsung dan mendalam (*depth interview*) kepada pihak yang terlibat dan terkait langsung guna mendapatkan penjelasan mengenai komunikasi interpersonal pegawai bagian pembelian pada kondisi dan situasi yang sebenarnya pula.

Jadwal Penelitian

Tabel 1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan Penelitian	Bulan ke :			
		April	Mei	Juni	Juli
1	Penelitian pendahuluan				
2	Penyusunan proposal				
3	Pengumpulan data				
4	Pengolahan data				
5	Analisis data				
6	Penulisan laporan				
7	Ujian hasil penelitian				

Sumber: Dibuat oleh penulis untuk skripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

1. Faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin.

Data mengenai faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin diperoleh dari hasil wawancara dengan responden/informan. Informan digunakan sebagai pengumpul data utama. Dalam penelitian ini terlebih dahulu menentukan informan kunci (*key informan*). Kemudian informan berikutnya adalah berdasarkan tehnik bola salju (*snow ball sampling*) sampai terdapat suatu kejenuhan informasi data, sehingga bergulirnya tehnik *snow ball* ini baru akan selesai atau terhenti setelah menemui titik kejenuhan data.

Dari hasil wawancara diperoleh bahwa faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Kepercayaan/*trust*.

Tingkat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan. Kepercayaan pengguna barang dapat timbul apabila pegawai bagian *purchasing* memiliki kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna barang belum memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pegawai bagian *purchasing*. Hal ini dikarenakan pegawai bagian *purchasing* belum memiliki kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman yang maksimal. Hasil wawancara dengan salah satu

pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin, Bapak B., mengatakan sebagai berikut:

Kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai bagian purchasing di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin masih belum maksimal, sehingga pegawai bagian purchasing masih sering berbuat kesalahan dalam melakukan pembelian (Hasil wawancara, 20 Mei 2020).

Hasil wawancara dengan pegawai lainnya, yaitu Bapak M., mengatakan sebagai berikut:

Kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai bagian purchasing di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin masih belum maksimal, sehingga pegawai bagian purchasing masih banyak kekurangan dalam melakukan pembelian sehingga kurang memuaskan pengguna barang (Hasil wawancara, 20 Mei 2020).

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan bahwa dalam melakukan pembelian, pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa masih belum memuaskan pengguna barang, seperti masih ada barang yang kurang, barang yang dibeli tidak sesuai pesanan dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin masih belum maksimal.

Selain kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman, tingkat kepercayaan dapat terbangun dengan adanya hubungan yang baik antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil pengamatan yang

dilakukan penulis menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin sudah baik, dimana sudah terjalin komunikasi dua arah. Namun demikian komunikasi yang terjadi belum intensif.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai di bagian *purchasing*, Bapak M., mengatakan sebagai berikut:

Kami jarang sekali mengobrol dengan bagian lainnya di dalam perusahaan, kami hanya mengobrol pada saat terjadi pemesanan barang dan penyerahan barang. (Hasil Wawancara, 21 Mei 2020).

Pegawai lainnya, Bapak H., mengatakan hal yang sama sebagai berikut:

Saya jarang melihat pegawai bagian purchasing dengan bagian lainnya mengobrol, mereka mengobrol kalau melakukan pemesanan dan penyerahan barang saja (Hasil Wawancara, 21 Mei 2020)

Faktor lainnya yang dapat menghambat komunikasi interpersonal berkaitan dengan kepercayaan adalah sikap pegawai bagian *purchasing* dalam meyakinkan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pegawai bagian *purchasing* belum dapat meyakinkan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil wawancara dengan Bapak A., mengatakan sebagai berikut:

Sikap pegawai bagian purchasing kadang-kadang kurang meyakinkan, sehingga para pengguna barang masih memiliki rasa kurang

puas dengan barang-barang yang mereka pesan. (Hasil Wawancara, 21 Mei 2020)

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis juga menunjukkan bahwa sikap pegawai bagian *purchasing* dalam meyakinkan pengguna barang masih belum optimal, dikarenakan pegawai bagian *purchasing* masih sering melakukan kesalahan dalam memenuhi pesanan pengguna barang.

b. Perilaku suportif

Perilaku suportif dapat meningkatkan komunikasi. Perilaku suportif dapat dilihat dari cara pegawai bagian *purchasing* dalam penyampaian informasi dan mengajak kerjasama dengan pengguna barang, sikap pegawai bagian *purchasing* terhadap keluhan dan memberikan pelayanan kepada pengguna barang, serta sikap pegawai bagian *purchasing* terhadap kritik dan masukan dari pengguna barang.

Sebaliknya perilaku suportif juga dapat menghambat komunikasi, apabila hal-hal tersebut tidak dilakukan dengan baik. Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa cara pegawai bagian *purchasing* dalam penyampaian informasi dan mengajak kerjasama kepada pengguna barang belum dilakukan dengan baik.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai bagian *purchasing*, Bapak E., mengatakan sebagai berikut:

Pegawai bagian purchasing dalam penyampaian informasi dan mengajak kerjasama kepada pengguna barang sering menemui beberapa kendala, yaitu kurang adanya respon dari pengguna barang. (Hasil wawancara, 25 Mei 2020).

Pendapat yang sama dikemukakan oleh pegawai bagian *purchasing* lainnya, Bapak W., sebagai berikut:

Kami sering menemui kendala dalam menyampaikan informasi dan mengajak kerjasama pengguna barang, yaitu kurang adanya respon dari pengguna barang. (Hasil wawancara, 25 Mei 2020).

Meskipun demikian, masih ada beberapa pegawai dari bagian lainnya yang memberikan respon positif atas informasi yang disampaikan oleh pegawai bagian *purchasing* dan mau bekerjasama dengan membuat kesepakatan mengenai barang yang harus dibeli.

Berkaitan dengan perilaku suportif pegawai bagian *purchasing*, faktor penghambat komunikasi lainnya adalah sikap pegawai bagian *purchasing* terhadap keluhan pengguna barang. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa setiap ada keluhan dari pengguna barang, pegawai bagian *purchasing* tidak secara langsung menanggapi atau menindaklanjuti.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian *purchasing*, Bapak I., mengatakan sebagai berikut:

Keluhan dari pengguna barang biasanya kami tampung dulu, setelah itu didiskusikan dengan tim. Selanjutnya kita buat skala prioritas, keluhan mana yang harus kita dahulukan. Jadi memerlukan proses dan harus mengikuti prosedur. (Hasil wawancara, 25 Mei 2020).

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis juga menunjukkan bahwa setiap keluhan dari pengguna barang tidak dapat diselesaikan saat itu juga, jadi harus dilakukan sesuai prosedur, misalnya dilakukan pengadaan pada periode berikutnya.

Salah satu perilaku suportif dalam komunikasi interpersonal adalah sikap pegawai bagian *purchasing* dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pegawai bagian *purchasing* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna barang tidak pernah membeda-bedakan antara bagian yang satu dengan bagian lainnya. Semua pengguna barang diberikan pelayanan yang sama sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian *purchasing*, Bapak A., mengatakan sebagai berikut;

Kami memberikan pelayanan yang baik kepada semua pengguna barang tanpa membeda-bedakan antara bagian yang satu dengan bagian lainnya. Kami memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. (Hasil wawancara, 25 Mei 2020).

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa pegawai bagian *purchasing* telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan kepada semua pengguna barang berdasarkan tingkat kebutuhan masing-masing pengguna barang.

Perilaku suportif lainnya dalam komunikasi interpersonal adalah sikap pegawai bagian *purchasing* terhadap kritik dan masukan dari pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sikap pegawai bagian *purchasing* terhadap kritik dan masukan dari pengguna barang sudah menunjukkan sikap yang memuaskan bagi pengguna barang. Pegawai bagian *purchasing* menanggapi kritik dan masukan yang ada secara baik dan ditanggapi secara serius.

Pegawai bagian *purchasing* tetap memperhatikan kritik dan masukan tersebut sebagai bahan evaluasi bagi kinerja pegawai bagian *purchasing* agar pengguna barang puas dengan hasil kerja mereka. Selain sebagai bahan evaluasi, kritik dan masukan yang ada juga dijadikan bahan untuk meningkatkan kualitas pembelian agar sesuai dengan keinginan pengguna barang.

Hasil Wawancara dengan salah satu pegawai bagian *purchasing*, Bapak H., adalah sebagai berikut:

Kami selalu menjadikan kritik dan masukan dari pengguna barang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pembelian sesuai dengan keinginan pengguna barang. (Hasil wawancara, 25 Mei 2020)

Tanggapan terhadap kritik dan masukan dari pengguna barang merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang, sehingga keinginan pengguna barang dapat terpenuhi.

c. Sikap terbuka

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, seseorang perlu bersikap terbuka dan menggantikan sikap dogmatis. Seseorang perlu juga memiliki sikap terbuka yang mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai dan saling mengembangkan kualitas.

Sikap terbuka seorang pegawai diantaranya dapat dilihat dari kemampuan menilai secara objektif, kemampuan membedakan dengan mudah, kemampuan melihat nuansa, orientasi ke isi, pencarian informasi dari berbagai sumber, kesediaan mengubah keyakinannya, profesional dan lain sebagainya. Faktor-faktor ini

sangat mendukung efektivitas komunikasi interpersonal, sebaliknya factor-faktor ini dapat menghambat komunikasi interpersonal seorang pegawai dengan pegawai lainnya apabila tidak dilaksanakan secara baik dan optimal.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai bagian *purchasing* dalam menilai secara objektif segala permasalahan yang terjadi belum menunjukkan hasil yang optimal. Pegawai bagian *purchasing* belum memiliki kemampuan yang maksimal dalam memberikan penilaian terhadap setiap permasalahan yang terjadi secara obyektif. Seringkali pegawai bagian *purchasing* dalam menyikapi permasalahan masih mengedepankan kepentingan bagian mereka sendiri.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian *purchasing* Bapak S., diperoleh sebagai berikut:

Terus terang kemampuan kami untuk menilai permasalahan secara obyektif belum maksimal, bahkan kami lebih sering mengedepankan kepentingan bagian kami apabila ada permasalahan yang terjadi. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020)

Kondisi ini mengakibatkan terhambatnya komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang. Hasil wawancara dengan pegawai bagian *purchasing* lainnya, Bapak H., diperoleh sebagai berikut:

Sebagian besar dari kami belum memiliki kemampuan untuk menilai permasalahan yang terjadi secara obyektif. Setiap ada permasalahan yang menimpa bagian kami dengan pengguna barang, kami lebih mengedepankan sikap egois kami. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Kondisi ini mengakibatkan terhambatnya komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang. Faktor lain yang dapat menghambat komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang adalah kemampuan yang dimiliki pegawai bagian *purchasing* untuk membedakan pekerjaan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Hasil pengamatan yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai bagian *purchasing* untuk membedakan pekerjaan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu masih belum maksimal. Kondisi ini tampak dari adanya pekerjaan yang tumpang tindih, dimana pekerjaan yang satu belum selesai sudah harus ditinggal untuk mengerjakan yang lainnya.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian *purchasing* Bapak A., diperoleh sebagai berikut:

Kemampuan kami dalam membedakan pekerjaan mana yang harus diselesaikan lebih dulu memang belum maksimal. Kami sering menghadapi pekerjaan yang tumpang tindih, karena begitu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang bersamaan. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian *purchasing* Bapak I., diperoleh sebagai berikut:

Kami masih mengalami kesulitan dalam membedakan pekerjaan mana yang harus diselesaikan lebih dulu karena begitu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang bersamaan. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Kondisi di atas sangat mengganggu komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang. Meskipun demikian, di sisi lain kemampuan yang dimiliki pegawai bagian *purchasing* dalam menyikapi situasi yang terjadi sudah menunjukkan hasil yang menggembirakan. Pegawai bagian *purchasing* dapat menghadapi situasi apapun berkaitan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan. Hasil wawancara dengan Bapak A., diperoleh sebagai berikut:

Kami diberi bekal yang cukup untuk menghadapi situasi apapun yang terjadi berkaitan dengan pekerjaan kami, sehingga setiap ada permasalahan atau situasi darurat yang harus diselesaikan dengan pengguna barang kami dapat menyelesaikan dengan baik. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Selain itu kesediaan pegawai untuk mengubah keyakinannya demi kepuasan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin juga menunjukkan hasil yang baik. Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pegawai bagian *purchasing* dapat mengubah prinsip dan keyakinannya untuk meningkatkan kepuasan pengguna barang.

Hasil wawancara dengan Bapak M., diperoleh sebagai berikut:

Kami memang memiliki prinsip dan keyakinan yang kuat dalam bekerja, namun apabila prinsip dan keyakinan itu tidak sesuai dengan keinginan pengguna barang, kami bersedia untuk mengikuti keinginan pengguna barang. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Kondisi di atas menunjukkan bahwa keinginan pegawai bagian *purchasing* untuk mengubah keyakinannya demi kepuasan pelanggan sudah menunjukkan hasil yang positif meskipun belum maksimal.

Sikap terbuka pegawai juga ditunjukkan dengan adanya tanggungjawab pegawai bagian *purchasing* terhadap bidang tugas yang harus diselesaikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai bagian *purchasing* memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Hasil wawancara dengan Bapak I., diperoleh sebagai berikut:

Pegawai bagian purchasing sudah memiliki tanggungjawab yang tinggi terhadap pekerjaan, dimana mereka selalu berusaha dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, meskipun belum maksimal. (Hasil wawancara, 26 Mei 2020).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pegawai bagian *purchasing* telah memiliki tanggungjawab yang tinggi terhadap pekerjaan, meskipun masih ada beberapa kendala yang mereka temui. Kendala-kendala tersebut dapat menyebabkan pekerjaan tidak dapat selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan hasil yang diperoleh juga tidak maksimal.

2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin

Dalam rangka meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* untuk mewujudkan kepuasan pengguna barang, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah melakukan upaya-upaya sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman pegawai bagian *purchasing*

Salah satu cara untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* adalah meningkatkan kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman pegawai bagian *purchasing*. Pegawai dengan kemampuan teknis maupun operasional yang tinggi untuk sebuah tugas akan meningkatkan komunikasi interpersonal. Kemampuan pegawai bagian *purchasing*, bisa dilihat bahwa seorang pegawai memiliki komunikasi interpersonal yang baik, jika seorang pegawai bagian *purchasing* memiliki pengetahuan yang memadai terhadap bidang tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa berbagai upaya telah ditempuh oleh PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin yaitu penerapan program tugas belajar dalam rangka meningkatkan level pendidikan pegawai. Cara yang digunakan yaitu 'paruh waktu' maupun penuh waktu.

Hasil wawancara dengan Bapak B., diperoleh sebagai berikut:

Dalam rangka meningkatkan kemampuan pegawai bagian purchasing, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan dan mengikuti berbagai pelatihan. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020).

Perusahaan juga mencari program tugas belajar bagi pegawai bagian *purchasing* dengan program *week-end*, agar tidak mengganggu waktu kerjanya di perusahaan. Upaya tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat yakni pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dalam bangku kuliahnya

dapat langsung diaplikasikan dalam pekerjaannya.

Meskipun demikian, program-program yang telah diadakan oleh perusahaan belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pegawai, sehingga program-program tersebut belum dapat memberi manfaat yang signifikan terhadap kemajuan perusahaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

- b. Meningkatkan hubungan antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang

Selain meningkatkan kemampuan pegawai, untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing*, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin melakukan upaya untuk meningkatkan hubungan antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang.

Hubungan antara pegawai dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kerja pegawai, situasi lingkungan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya antara pegawai yang satu dengan yang lain tidak terlepas dari interaksi satu sama lainnya demi kelancaran dan keharmonisan kerja. Dengan sarana hubungan yang nyaman akan lebih betah dan senang dalam menyelesaikan tugas.

Hubungan yang kurang harmonis pasti akan menciptakan suasana kerja yang tidak menyenangkan yang akan mengganggu produktivitas kerja. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis diperlukan komunikasi antara pimpinan dan bawahan maupun antara sesama pegawai itu sendiri. Bentuk komunikasi yang paling tepat digunakan adalah komunikasi antar pribadi. Dalam hal ini terjalin proses komunikasi timbal balik yang pada akhirnya akan

meningkatkan kepercayaan pengguna barang.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah melakukan suatu upaya untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang, yakni melakukan briefing 2 kali dalam satu minggu untuk menentukan langkah yang harus ditempuh dan melakukan evaluasi antar bagian. Namun demikian kesempatan tersebut kurang bisa dimanfaatkan oleh pegawai bagian *purchasing* untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan pengguna barang.

Hasil wawancara dengan Bapak M., diperoleh sebagai berikut:

Sebenarnya perusahaan sudah melakukan upaya untuk meningkatkan hubungan antar pegawai, yakni dengan mengadakan pertemuan seminggu dua kali, namun kesempatan tersebut kurang dapat dimanfaatkan oleh pegawai untuk menjalin hubungan yang lebih erat. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020)

Hubungan yang harmonis adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi, berarti komunikasi yang telah memasuki tahap psikologis yang komunikator dan komunikan saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan bersama. Ini juga berarti bahwa apabila kita hendak menciptakan suatu komunikasi yang penuh dengan keakraban yang didahului oleh pertukaran informasi tentang identitas dan masalah pribadi yang bersifat sosial.

- c. Meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* dalam menjalin hubungan dengan pengguna barang

Menjalinkan hubungan dengan pengguna barang adalah hal penting bagi pegawai bagian *purchasing*.

Respon pengguna barang perlu menjadi perhatian diantaranya pengguna barang selalu menginginkan kualitas yang lebih baik, barang yang memiliki kegunaan lebih, barang yang dapat memenuhi kebutuhan. Oleh karena itu pegawai bagian *purchasing* dituntut untuk memiliki kemampuan dalam meyakinkan pengguna barang bahwa barang yang dibeli memiliki kualitas yang lebih baik, memiliki kegunaan lebih, dan dapat memenuhi kebutuhan.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing*, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Namun pelatihan tersebut belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hasil wawancara dengan Bapak A., diperoleh sebagai berikut:

Untuk meningkatkan kemampuan pegawai bagian purchasing, perusahaan selalu memberikan pelatihan secara rutin dan berkala baik berkatan dengan teknis pembelian maupun dalam membangun hubungan dengan pengguna barang. Namun demikian hasil pelatihan tersebut belum dapat diaplikasikan secara maksimal, karena adanya berbagai kendala baik dari eksternal maupun dari internal pegawai itu sendiri. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020)

Peran pegawai bagian *purchasing* adalah menyediakan barang dengan kualitas yang lebih baik, memiliki kegunaan lebih, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna barang. Untuk meyakinkan pengguna barang, pegawai bagian *purchasing* harus memberikan layanan yang baik kepada pengguna barang, memberikan jaminan terhadap barang

yang dibeli, bila terjadi masalah setelah pembelian akan langsung dilayani dan ditangani dengan sebaik-baiknya.

Selain memberikan keyakinan kepada pengguna barang, pelatihan yang diberikan oleh perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* untuk mengajak kerjasama dengan pengguna barang, menyelesaikan keluhan pengguna barang, memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pengguna barang, meningkatkan pengertian pegawai bagian *purchasing* terhadap kritik dan masukan dari pengguna barang, meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* dalam menilai secara objektif segala permasalahan yang terjadi, meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* untuk membedakan pekerjaan mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu, dan meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* dalam menyikapi situasi yang terjadi.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan oleh perusahaan belum menunjukkan hasil yang maksimal. Sebagian besar pegawai bagian *purchasing* belum memiliki kemampuan yang memadai untuk melakukan semua hal di atas. Hasil wawancara dengan Bapak I., diperoleh bahwa:

Meskipun perusahaan telah melakukan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, namun hasil dari pelatihan tersebut belum menunjukkan hasil yang maksimal. Hal ini disebabkan masih adanya beberapa kendala yang ditemui baik dari luar diri pegawai maupun dari dalam diri pegawai tersebut, sehingga komunikasi belum dapat terjalin secara intensif. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020).

Kondisi di atas menunjukkan bahwa pelatihan teknis yang telah diberikan belum menunjukkan hasil yang optimal bagi peningkatan kemampuan pegawai bagian *purchasing*.

- d. Meningkatkan kesediaan pegawai bagian *purchasing* dalam mengubah keyakinannya demi kepuasan pengguna barang

Kepuasan pengguna barang merupakan hal penting bagi pegawai bagian *purchasing*. Untuk mewujudkan kepuasan pengguna barang tidaklah mudah, karena pengguna barang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda. Proses pemenuhan kepuasan pengguna barang tidak hanya membutuhkan produk yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga para pengguna barang akan merasa senang dengan produk yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa untuk membangun kesenangan dan kenyamanan pengguna barang, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin selalu menekankan kepada pegawai bagian *purchasing* agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan system yang ada dan mengedepankan kepuasan pengguna barang dengan mengubah keyakinan mereka. Hal ini dikarenakan pengguna barang merupakan orang/bagian yang mengetahui dan memahami barang apa saja yang mereka butuhkan.

Hasil wawancara dengan Bapak I., diperoleh sebagai berikut:

Perusahaan telah memberikana arahan agar bagian purchasing membeli produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan

pengguna barang. memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pengguna barang, dan fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pengguna barang, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna barang. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020)

Kondisi di atas menunjukkan bahwa PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah berupaya membangun system pelayanan yang baik secara eksternal maupun secara internal salah satunya adalah antara bagian *purchasing* dengan pengguna barang, untuk mencapai tujuan perusahaan.

- e. Meningkatkan tanggungjawab pegawai bagian *purchasing* terhadap bidang tugas yang harus diselesaikannya

Tanggung jawab kerja pegawai bagian *purchasing* pada hakekatnya adalah tanggung jawab pegawai bagian *purchasing* dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan yang diembankan padanya dan dalam lingkup wewenangnya. Tanggung jawab kerja pegawai bagian *purchasing*, adalah suatu pengertian yang di dalamnya mengandung norma etika, sosial, dan *scientific*. Artinya, aktivitas pegawai di suatu bidang tugas pekerjaan yang dipertanggung-jawabkan itu adalah baik, dapat diterima, disetujui orang-orang lain, dan mengandung kebenaran yang bersifat umum. Tanggung jawab pegawai bagian *purchasing* juga mengandung keberanian mengambil resiko terhadap tantangan, hambatan, dan rintangan yang menghalangi tercapainya tujuan pekerjaan yang telah diyakini kebaikan dan kebenarannya.

Untuk mewujudkan kepuasan pengguna barang, pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin perlu membangun komunikais interpersonal dengan melakukan pekerjaan secara bertanggungjawab. Hasil pangamatan yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan tanggungjawab pegawai bagian *purchasing* terhadap bidang tugas yang harus diselesaikannya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Langkah-langkah tersebut antara lain:

- 1). Menerapkan disiplin dan standar kerja yang tinggi terhadap pegawai.
- 2). Merencanakan pekerjaan secara tepat dengan sasaran yang jelas.

Hasil wawancara dengan Bapak A., diperoleh sebagai berikut:

Perusahaan telah menetapkan disiplin dan standar kerja yang tinggi terhadap pegawai agar pegawai lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Selain itu perusahaan juga telah membuat rencana dan strategi untuk satu tahun agar pekerjaan dapat dilakukan secara tepat sesuai dengan target yang telah ditetapkan. (Hasil wawancara, 8 Juni 2020).

Kondisi di atas menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya untuk meningkatkan tanggungjawab pegawai yakni dengan mendisiplinkan karyawan berarti membuat karyawan bertanggung jawab terhadap segala tindakannya dengan menerapkan konsekuensi secara jelas, dan membuat perencanaan yang tepat dan jelas akan membantu karyawan dalam memahami prioritas pekerjaan penting dan kurang penting.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan adanya faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin dengan pengguna barang, sehingga kepuasan pengguna barang belum dapat terwujud secara maksimal. Faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin dengan pengguna barang diantaranya adalah:

1. Masih rendahnya kepercayaan pengguna barang terhadap pegawai bagian *purchasing*.

Rendahnya kepercayaan pengguna barang dikarenakan masih rendahnya tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai sangat menghambat komunikasi interpersonal pegawai di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Kemampuan pegawai mencakup kemampuan intelektual, dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual yaitu kapabilitas untuk melaksanakan suatu tugas pekerjaan pada tataran atau yang berkaitan kegiatan mental, dan kemampuan fisik adalah kapabilitas menjalankan suatu tugas pekerjaan yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan karakteristik fisik lainnya (Robbins, 1982: 187), dan merupakan sifat yang dibawa sejak lahir atau yang dipelajari (Gibson, dkk. 1985: 54). Dengan kemampuan, pegawai mau, dapat, dan mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang menjadi wewenang dan tanggungjawabnya dengan baik dan berhasil.

Sedangkan keterampilan kerja adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas pekerjaan, yang dimiliki, dan digunakan pegawai untuk mengerjakan tugas pekerjaan yang menjadi wewenang dan tanggungjawabnya, pada waktu yang tepat. Pengalaman kerja pegawai dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, baik pendidikan formal, nonformal, maupun informal, dan masa

kerja baik di satu unit organisasi kerja maupun di beberapa unit organisasi kerja. Jadi, pengalaman kerja yang dimiliki pegawai bisa didapat selama mereka duduk di bangku sekolah atau kuliah, pelatihan, seminar, dan kegiatan ilmiah lainnya, sehingga menjadi pengalaman, kecakapan, dan keterampilan yang dimiliki untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu.

Pengalaman kerja dapat dikatakan sebagai keahlian atau keterampilan khusus yang dimiliki pegawai, yang meliputi tingkat pendidikan, pelatihan yang pernah diikuti, yang mencerminkan kemampuan intelektual dan keterampilan. Pengalaman kerja pegawai merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan tatkala pemimpin memberi tugas kepada pegawainya. Artinya, pemimpin dalam memberikan tugas kepada pegawainya harus mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya bagaimana pekerjaan dilakukan dan tingkat pengalaman kerja pegawainya atas pekerjaan tersebut, dengan tujuan agar pekerjaan yang diberikan dapat dikerjakan secara baik, benar, efektif, dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan optimum. Jika pegawai kurang berpengalaman di bidang kerja yang akan diberikan kepadanya, maka pimpinan perlu menjelaskan kepada pegawai tersebut, bagaimana cara melakukannya, di mana dan kapan dilakukan, dengan cara dan alat apa dikerjakan, sehingga pegawainya memahami pekerjaan dan dapat mengerjakannya dengan baik dan berhasil.

2. Belum maksimalnya perilaku sportif pegawai bagian *purchasing*.

Belum maksimalnya perilaku sportif pegawai bagian *purchasing* ditunjukkan dengan belum terjalinnya hubungan yang intensif antara pegawai sangat menghambat komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Hubungan antar pegawai dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara pegawai dengan sesama pegawai

maupun pegawai dengan pimpinan. Dengan demikian yang terpenting dalam mewujudkan hubungan antar pegawai adalah bagaimana pegawai memahami hakekat manusia dan kemanusiaan serta bagaimana pegawai mampu menerima orang lain di luar diri pegawai dengan apa adanya agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan baik yang dapat meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi juga hasil pekerjaannya.

Maka dari itu, dalam membangun hubungan yang baik antar pegawai perlu diciptakan dan dibina dalam suatu organisasi sedemikian rupa sehingga tercipta suatu *team work* yang telah ditentukan untuk menggugah gairah kerja dengan semangat kerjasama yang produktif serta berbahagia hati. Sebagaimana diketahui bersama bahwa hubungan antar pegawai adalah komunikasi persuasif seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan sehingga menimbulkan kepuasan hati di kedua belah pihak yang dapat menimbulkan kinerja yang baik.

3. Sikap yang kurang terbuka dari pegawai bagian *purchasing*

Sikap yang kurang terbuka dari pegawai bagian *purchasing* tampak dalam pemberian pelayanan yang kurang cepat dan tepat, sehingga menghambat komunikasi interpersonal antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin. Pelayanan pegawai bagian *purchasing* diberikan oleh untuk memenuhi keinginan pengguna barang. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan selalu mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pengguna barang.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna barang. Peningkatan pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan, berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna barang. Peningkatan pelayanan secara profesionalis perlu dilakukan sesuai

dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong pegawai bagian *purchasing* untuk menghasilkan sebuah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna barang, sehingga pengguna barang merasa puas atas apa yang mereka telah dapatkan dari pegawai bagian *purchasing*.

Di sisi lain, PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepercayaan pengguna barang terhadap pegawai bagian *purchasing* dengan meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai, meningkatkan hubungan antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang, meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* dalam menjalin hubungan dengan pengguna barang, meningkatkan kesediaan pegawai bagian *purchasing* dalam mengubah keyakinannya demi kepuasan pengguna barang, dan meningkatkan tanggungjawab pegawai bagian *purchasing* terhadap bidang tugas yang harus diselesaikannya. Peningkatan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin dapat ditempuh melalui penyelenggaraan pelatihan teknis bagi pegawai. Meningkatkan akses informasi seputar topik pekerjaan pegawai dengan berbagai sarana dan teknologinya, serta memberikan ruang gerak yang lebih luas dan kreatif yang memungkinkan pegawai memperoleh pengalaman langsung dalam menjawab persoalan-persoalan pekerjaan sehari-hari. Peningkatan hubungan dilakukan dengan mengadakan pertemuan rutin antar bagian seminggu 2 kali, menjalin kerjasama yang lebih erat, dan saling memahami satu dengan yang lainnya. Sedangkan penetapan disiplin dan standar kerja, serta perencanaan kerja yang strategis akan membuat pegawai menjadi lebih bertanggungjawab dalam menjalankan pekerjaannya serta diperoleh kinerja yang tepat sesuai dengan yang diharapkan.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis tingkat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin termasuk dalam kategori sedang.
2. Faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin dengan pengguna barang diantaranya adalah: masih rendahnya kepercayaan pengguna barang terhadap pegawai bagian *purchasing*, belum maksimalnya perilaku sportif pegawai bagian *purchasing*, dan sikap yang kurang terbuka dari pegawai bagian *purchasing*.
3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* di PT. Maritim Barito Perkasa Banjarmasin adalah: meningkatkan kemampuan, ketrampilan, dan pengalaman pegawai bagian *purchasing*, meningkatkan hubungan antara pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang, meningkatkan kemampuan pegawai bagian *purchasing* dalam menjalin hubungan dengan pengguna barang, meningkatkan kesediaan pegawai bagian *purchasing* dalam mengubah keyakinannya demi kepuasan pengguna barang, dan meningkatkan tanggungjawab pegawai bagian *purchasing* terhadap bidang tugas yang harus diselesaikannya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi sistem komunikasi pegawai bagian *purchasing* untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dengan pengguna barang dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang.
2. Meningkatkan kepercayaan pengguna barang terhadap pegawai bagian *purchasing*, memaksimalkan perilaku sportif pegawai bagian *purchasing*, dan membangun sikap yang lebih terbuka dari pegawai bagian *purchasing*.
3. Mengoptimalkan upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pegawai bagian *purchasing* dalam mewujudkan kepuasan pengguna barang.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hendarasan, Manajemen Pembelian (Purchasing Manajemen), diakses dari <http://snhendra.blogspot.com/>, pada tanggal 15 April 2012.
- Indrajit, R.E., dan Djokopranoto, R., *Dasar, Prinsip, Teknik, dan Potensi Pengembangan e-Procurement*, diakses dari <http://forum.pengadaannasional-bappenas.go.id> pada tanggal 15 April 2012.
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management*. New jersey: Prentice Hall Inc.
- Littlejohn. 1999. *Theories of Human Communication*, California: Wadsworth Publishing Company.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B.dan Huberman, M., 2007, *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L., 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zulfikarijah, Fien, 2005, *Manajemen Persediaan*, Malang: UMM Press.
- <http://id.wikipedia.org/>, *Komunikasi Interpersonal*, diakses pada tanggal 15 April 2012.