

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**PENGGUNAAN KOMUNIKASI FATIS ANTAR  
KARYAWAN DI NADAYU MARSAR 89  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau**

**RETNO MUHARANTY**

**NPM : 179110008**

**PROGRAM STUDI : HUMAS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Muharanty  
NPM : 179110008  
Tempat, Tanggal Lahir : Pekanbaru, 20 April 1999  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Penelitian : Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar  
89 Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulisan saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengaruh Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulisan ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (Skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi atau pencabutan gelar akademik kesarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 3 November 2021

Menyatakan,



Retno Muharanty

## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena telah memberikan penulis kesehatan dan kesempatan hingga dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini jauh dari kata sempurna, tetapi penulis bangga bisa menyelesaikannya sesuai dengan target penulis.

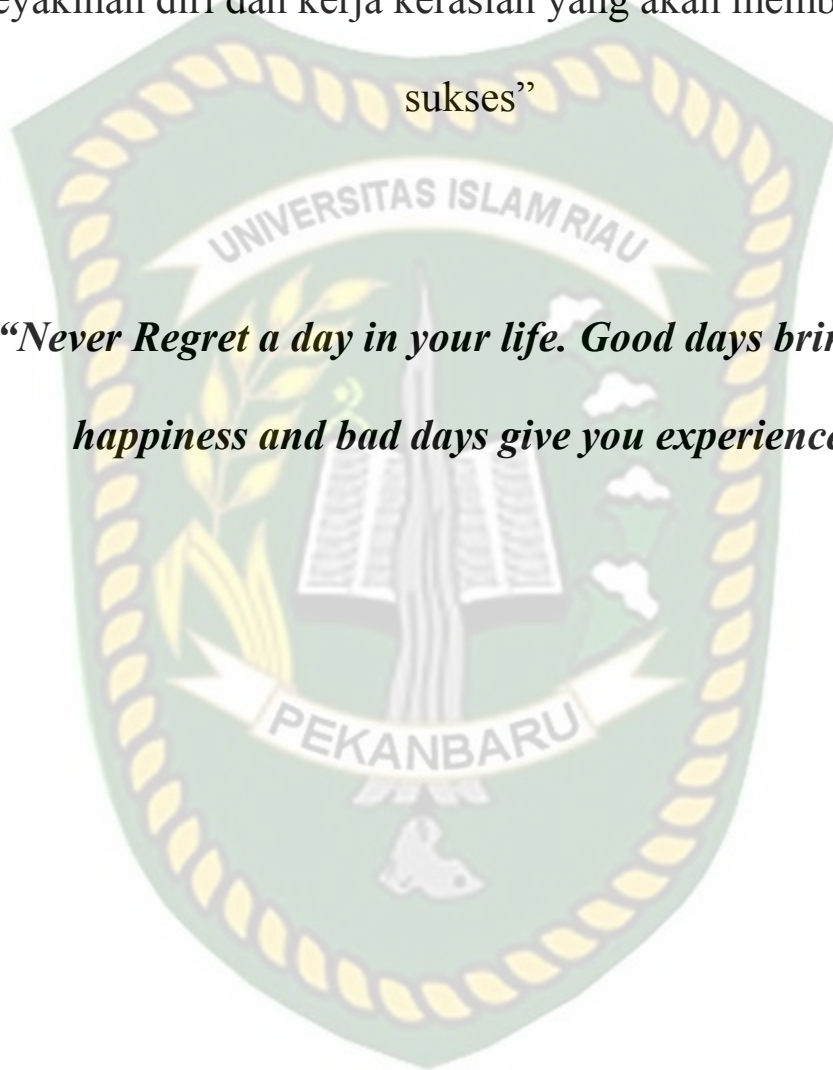
Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Orangtua penulis. Papa dan mama yang selalu mendukung penulis apapun hal positif yang penulis lakukan. Terimakasih atas doa, motivasi, pengorbanan, serta nasehat – nasehat dan masukan yang tiada hentinya hingga saat ini. Papa dan mama juga menjadi salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi dan ingin membuat papa dan mama bangga.
2. Kakak – kakak penulis. Terimakasih sudah menjadi penyemangat dan penghibur penulis ketika penulis merasa lelah.
3. Terimakasih untuk Ilham R Sugianto yang sudah menjadi best partner untuk selalu ada kapanpun dan dimanapun.
4. Teruntuk Sonia Grasella yang sudah selalu ada dan selalu membantu.
5. Teman – teman Collage Team. Terimakasih sudah menjadi penghibur, penyemangat dan meyakinkan penulis bahwa penulis pasti bisa melakukan setiap hal selama pengerjaan skripsi.
6. Teman – teman angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
7. Dan kepada semua teman – teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.

## MOTTO

“Keyakinan diri dan kerja keraslah yang akan membawa anda sukses”

*“Never Regret a day in your life. Good days bring you happiness and bad days give you experience”*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji bagi Allah swt atas rahmat yang telah ia berika. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, anugrah dan kasih sayangnya, sehingga saya sebagai penulis bisa menyelesaikan penelitian saya. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad saw yang telah menjadi tauladan bagi umatnya dan membawa kita dari zaman kebodohon ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) dan sebagai pertanggungjawaban penulis sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini jauh dari kata sempurna, pada skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan dan menerima berbagai saran dan kritikan dari semua pihak sebagai bahan evaluasi agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, rasa tanggung jawab, doa, bimbingan, dan harapan dari berbagai pihak. Serta berbagai kritikan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terkira kepada :

1. Dr. Mhd Ar Imam Riauan M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau
2. Benny Handayani, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau.
3. Cutra Aslinda, M.I.Kom selaku dosen pembimbing. Terimakasih banyak atas bimbingan yang telah bapak berikan dan telah berkenaan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dyah Pithaloka, M.Si selaku dosen penguji. Terimakasih banyak atas bimbingan, kritik dan saran ibu dalam perbaikan dan mengkoreksi skripsi ini.
5. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom selaku dosen penguji. Terimakasih banyak atas bimbingan, kritik dan saran bapak dalam perbaikan dan mengkoreksi skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau yang telah memberikan banyak sekali ilmu selama perkuliahan.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau.
8. Narasumber – nasumber penulis yang telah bersedia menjadi bagian dari skripsi ini. Terimakasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih banyak telah menjadi bagian dari skripsi ini dan memberikan dukungannya. Semoga segala kebaikan dari berbagai pihak

menjadi pahala dan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak, aamiin.

Wassalamualaikum wr. wb

Pekanbaru, 4 November 2021

Penulis,  
Retno Muharanty



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

Judul (Cover)	
Persetujuan Pembimbing	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan.....	i
Motto .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstrak.....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Fokus Penelitian .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Literatur .....	12
1. Komunikasi.....	12
2. Komunikasi Interpersonal.....	15

3. Komunikasi Antar Budaya .....	28
4. Komunikasi Fatis .....	30
B. Definisi Operasional .....	32
C. Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
1. Subjek Penelitian .....	38
2. Objek Penelitian .....	39
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
D. Sumber Data .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian/Profil Subjek Penelitian .....	47
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
2. Profil Subjek Penelitian .....	48
B. Hasil Penelitian .....	51
C. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. KESIMPULAN .....	72
B. SARAN .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel Terdahulu.....	2.1		Penelitian
		32	
Tabel Penelitian.....	3.1	Skema	Waktu
		37	



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	3.1	Analisis
Data.....	.....	42



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....74



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## Abstrak

### Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru

Retno Muharanty

179110008

Penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru. Komunikasi fatis yang digunakan antar karyawan di Nadayu Marsar biasanya berupa ice breaking atau pemecah suasana agar tidak canggung. Penilaian dilakukan berdasarkan fenomena yang di terjadi dilapangan dalam penelitian kualitatif. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana penggunaan komunikasi fatis dalam pengelolaan hubungan kerja Karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru. Menurut hasil wawancara dan teori yang digunakan, peranan lain dari penggunaan komunikasi fatis adalah untuk membentuk kesenangan dan menciptakan hubungan yang lebih akrab antara sesama rekan kerja di tempat kerja. Terkadang, banyaknya pekerjaan dan tekanan yang terjadi di tempat kerja membuat seseorang merasa tertekan dan bisa saja stres. Dengan berbasa-basi dengan sesama rekan kerja maka tekanan tersebut dapat berkurang dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja. Komunikasi fatis yang dilakukan dalam bentuk sapaan atau hanya berbicara santai merupakan cara yang efektif untuk melekatkan hubungan kepada rekan kerja.

**Kata Kunci :** Komunikasi Fatis, Karyawan, Nadayu Marsar

*Abstract*

*Use of Fatigue Communication Between Employees at Nadayu Marsar 89*

*Pekanbaru*

Retno Muharanty

179110008

*This study is to determine the use of fatigue communication between employees at Nadayu Marsar 89 Pekanbaru. The phlegmatic communication used between employees at Nadayu Marsar is usually in the form of ice breaking or breaking the atmosphere so as not to be awkward. The assessment is carried out based on phenomena that occur in the field in qualitative research. Researchers want to know the extent to which the use of phatic communication in managing work relations of employees of Nadayu Marsar 89 Pekanbaru. According to the results of interviews and the theory used, another role of the use of phatic communication is to form pleasure and create closer relationships between co-workers at work. Sometimes, the amount of work and pressure that occurs at work makes a person feel depressed and can be stressed. By making small talk with fellow co-workers, the pressure can be reduced and establish good relationships with co-workers. Phatic communication that is done in the form of greetings or just casual talk is an effective way to bond relationships with colleagues.*

**Key Words :** *Fatigue Communication, Employees, Nadayu Marsar*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Suatu proses interaksi yang terjadi antara komunikator dan komunikan disebut dengan komunikasi. Dengan komunikasi, akan didapatkan berbagai kemudahan untuk saling bertukar informasi, pengalaman, atau gagasan. Secara umum, komunikasi dibagi atas dua bentuk, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal atau sering disebut juga komunikasi lisan adalah komunikasi yang sifatnya menggunakan kata-kata (secara lisan) dan juga tulisan (Devito, 2012:23). Melalui kata-kata dapat diungkapkan perasaan, pemikiran, emosi, maksud, tujuan, dan juga gagasan, untuk menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, agar dapat saling bertukar perasaan dan pemikiran. Proses komunikasi akan mengungkapkan apa saja yang dirasakan dalam bentuk suara atau lisan sehingga terjadinya sebuah komunikasi langsung. Komunikasi nonverbal identik dengan komunikasi tanpa menggunakan kata-kata yang menekankan pada makna simbol yang berlaku dalam masyarakat. Bahasa tubuh juga termasuk kedalam bentuk komunikasi nonverbal.

Dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan unsur utama dalam membangun, menjaga eksistensi dan mengembangkan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia saat ini. Komunikasi memungkinkan manusia untuk

menjelaskan apa yang sedang mereka hadapi. Melalui komunikasi, manusia akan mempelajari cara untuk mengatasi permasalahan dan menerapkannya dalam kehidupan sosial masyarakat (Mulyana, 2010:45).

Komunikasi antarpribadi dianggap sebagai salah satu strategi untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang efektif antara organisasi dengan publik. Komunikasi antar pribadi memiliki fungsi untuk membantu mengumpulkan informasi mengenai individu sehingga dapat memprediksikan respon yang akan timbul. Hal tersebut didukung oleh Wiryanto (2006:32), komunikasi antarpribadi sebagai komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.

Komunikasi dikatakan baik apabila komunikasi itu efektif. Dengan komunikasi yang efektif diharapkan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Salah satu indikator keefektifan komunikasi adalah apabila memenuhi sejumlah syarat tertentu, dimana salah satunya adalah komunikasi yang mampu menimbulkan kesenangan diantara pihak yang terlibat di dalamnya.

Komunikasi memiliki peran penting ketika sudah memasuki dunia kerja. Dalam organisasi, setiap individu yang tergabung dalam organisasi berhak untuk melakukan komunikasi untuk menjalankan fungsi dari masing-masing tugas yang dijalankan. Tujuan dilakukannya kegiatan berkomunikasi adalah untuk mendapatkan informasi dari individu lainnya. Namun, untuk dapat membangun

dan mengembangkan komunikasi yang terjalin secara efektif antar individu, tak jarang akan dihadapkan pada sebuah permasalahan hubungan seperti ketidakakraban, ketidakharmonisan, ketidakhangatan dan ketidakdekatan yang berujung pada tujuan organisasi yang tidak tercapai. Hal ini akan berdampak pada tidak bagusnya hubungan internal dalam sebuah organisasi sehingga tidak tercapainya tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Salah satu alternatif untuk membangun dan mengembangkan jalinan komunikasi yang efektif melalui penggunaan ungkapan fatis (*phatic communication*).

Fatis merupakan sebuah ungkapan dalam komunikasi yang memiliki makna sosial seperti tutur kata atau perilaku senda gurau atau candaan. Kegiatan basa-basi dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan hubungan yang harmonis, akrab, hangat, dan juga menjadi dekat. Sebagai bagian dari bidang kajian ilmu linguistik, komunikasi fatis terkait dengan fungsi kajian sosiopragmatik. Komunikasi fatis memungkinkan setiap individu untuk dapat saling memahami antara satu dengan yang lainnya dengan cara bersenda gurau serta meningkatkan keharmonisan dan kedekatan antarindividu.

Meskipun komunikasi fatis ini cukup jarang dibicarakan dalam kajian komunikasi, namun keberadaan komunikasi fatis di sekitar lingkungan sosial ternyata sangat diperlukan dan mudah ditemukan. Misalnya seseorang menanyakan kabar dari lawan bicaranya, maka sebenarnya hal itu hanya merupakan basa-basi saja. Si penanya tidak bermaksud benar-benar ingin mencari

tahu bagaimana kabar lawan bicaranya, melainkan hanya ingin menimbulkan suasana keakraban semata.

Komunikasi fatis sebenarnya mencakup seluruh ruang lingkup komunikasi. Namun, komunikasi fatis biasanya dilakukan melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Bentuk komunikasi nonverbal adalah sentuhan di pundak atau di punggung lawan bicara juga dapat mengekspresikan gaya komunikasi fatis. Meskipun komunikasi fatis ini cukup jarang dibicarakan dalam kajian komunikasi, namun keberadaan komunikasi fatis disekitar lingkungan sosial ternyata sangat diperlukan dan mudah ditemukan.

Setiap individu dalam menjalin suatu relasi interpersonal dapat menggunakan beberapa bentuk konsistensi interaksi. Dalam hal ini berupa pernyataan, baik sikap maupun perilaku. Dalam kajian ilmu komunikasi bentuk konsistensi interaksi inilah biasanya dinamakan sebagai basa-basi. Yakni perbincangan ringan yang disebut sebagai komunikasi fatis (*phatic communication*) atau lebih dikenal dengan bahasa lisan maupun sekadar bahasa tubuh seperti : senyuman, pelukan, anggukan, bersalaman, dan sebagainya.

Vladimir Zegarac (2009:120) dalam “*What is Phatic Communication*” menyatakan bahwa upaya yang dilakukan agar terciptanya rasa senang saat berkomunikasi adalah dengan menggunakan komunikasi fatis (*phatic communication*), yaitu suatu keadaan dimana tujuan berkomunikasi bukan untuk mendapatkan informasi, melainkan untuk bersenang senang dan mendekatkan diri dengan individu lainnya. Sehingga, komunikasi fatis memiliki peran yang

cukup penting untuk mendekatkan individu dalam sebuah organisasi. Walaupun komunikasi fatis ini jarang dibahas dalam sebuah kajian komunikasi, sejatinya komunikasi fatis sering dijumpai di sekitar lingkungan sosial dan kehadirannya sangat diperlukan, contoh yang sering kita temui adalah saat menanyakan kabar kepada lawan bicara. Jika dilihat, hal ini sebenarnya hanya merupakan kegiatan basa basi semata dan tidak untuk benar benar mencari tahu tentang kabar lawan bicaranya, melainkan hanya untuk menimbulkan keakraban dan keharmonisan antar mereka saja.

Menurut Tubbs dan Sylvia Moss (2009:67), Komunikasi fatis berperan dalam mempertahankan kelangsungan hubungan sosial dalam keadaan yang baik dan menyenangkan. Hubungan yang baik dan menyenangkan berperan penting bagi seseorang untuk dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya. Hubungan yang baik adalah ketika individu dapat menimbulkan kepercayaan diri dan menjadikannya tidak gugup untuk memulai percakapan dengan lawan bicaranya. Lawan bicaranya pun akan menganggapnya sebagai orang yang ramah dan mudah bergaul. Hal ini tentu saja akan memberikan dampak positif terhadap diri sendiri dalam menghadapi lingkungan sosial.

Komunikasi fatis memiliki kaitan yang erat dengan pengaruh budaya masing masing individu terutama dalam komunikasi antar pribadi. Budaya memiliki peran yang penting dalam gaya berkomunikasi individu, tak sedikit ditemukan kasus ataupun kejadian seperti tidak berjalannya komunikasi yang

efektif dikarenakan faktor budaya yang berbeda-beda. Hal ini juga sering menjadi alasan sulitnya seseorang untuk berbaur ditempat kerja ataupun organisasi.

Komunikasi fatis atau basa-basi merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk pemenuhan diri, merasa terhibur, nyaman, senang, baik untuk diri sendiri terlebih untuk orang lain. Prosedur berkomunikasi seperti ini memang nampak terlihat remeh, akan tetapi mekanismenya menunjukkan ikatan sosial dengan orang yang bersangkutan, serta untuk menumbuhkan dan memupuk kehangatan dengan lawan bicara.

Dalam penerapannya akan berdampak pada hubungan yang terasa lebih hangat dan menyenangkan di antara pihak yang melakukannya. Pelaku akan memberikan rangsangan/stimulus berupa basa-basi secara verbal maupun nonverbal dan kemudian komunikan akan merespon balik (feedback) dengan ramah pula karena adanya rasa senang yang dirasakan oleh komunikan akibat dari stimulus baik yang telah diterima dari komunikator. Meskipun komunikasi fatis ini cukup jarang dibicarakan dalam kajian komunikasi. Namun keberadaan komunikasi fatis disekitar lingkungan sosial ternyata sangat diperlukan dan mudah ditemukan. Misalnya saja pada percakapan menyenangkan antar teman sebaya atau dengan orang-orang yang baru dikenal, komunikasi fatis juga sangat berguna untuk mempertahankan kelangsungan hubungan sosial dalam keadaan yang baik dan menyenangkan, sehingga jika ingin melakukan komunikasi yang lebih lanjut akan terasa lebih nyaman dan efektif.

Nadayu Marsar 89 merupakan food park pertama di kota Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Arifin Ahmad. Sebelumnya tempat wisata kuliner di Pekanbaru hanya food street (makanan tepi jalan) seperti Bundaran Keris dan WR. Nadayu Marsar *opening* pertengahan tahun 2020, tentunya dengan adanya food park ini, masyarakat Pekanbaru sangat antusias. Tempat yang *instagramable* menjadikan masyarakat khususnya anak – anak muda ingin mengunjunginya. Dari awal buka hingga saat ini, Nadayu Marsar masih eksis dan menjadi pilihan masyarakat Pekanbaru untuk berwisata kuliner. Tempat yang unik dan lokasi yang strategis menjadikan Nadayu Marsar sebagai objek tujuan masyarakat Pekanbaru. Bahkan saat ini Nadayu Marsar lebih berkembang hingga terdapat 76 tenant. Ditambah dikawasan Nadayu Marsar sudah ada kafe dan Street Boba. Tentunya ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat Pekanbaru untuk wajib mengunjungi wisata kuliner yang satu ini.

Dengan adanya 76 tenant yang berjualan di Nadayu Marsar tentunya memiliki karyawan yang berbeda latar belakang budaya. Komunikasi yang terjalin antar karyawan tentunya harus baik agar hubungan ditempat kerja harmonis sehingga pengunjung nyaman. Komunikasi fatis yang digunakan antar karyawan di Nadayu Marsar biasanya berupa ice breaking atau pemecah suasana agar tidak canggung. Hal ini dilakukan agar suasana yang tercipta di lingkungan kerja menjadi nyaman. Meskipun memiliki budaya yang beragam, karyawan – karyawan di Nadayu Marsar ini tetap bersosialisasi satu sama lain. Namun

terkadang tak dapat dihindari jika terdapat kesalahpahaman karena perbedaan logat, bahasa, dan intonasi satu sama lain.

Pentingnya komunikasi fatis dalam meningkatkan sinergi antar pemilik tenant tentu sangat diperlukan untuk meningkatkan penjualan antar tenant. Namun, fakta lapangan yang sering dijumpai adalah karyawan pada masing – masing tenant tidak mempertimbangkan hal tersebut bahkan hanya beberapa tenant yang memiliki *relationship* yang baik sebagai pengelola tenant. Seperti contoh tenant yang menjual makanan dapat menawarkan produk minuman dari tenant yang menjual minuman sehingga penjualan tenant yang menjual minuman juga meningkat. Bentuk komunikasi fatis lainnya yang dapat membuat informasi menjadi rancu yaitu pada saat datangnya orderan, biasanya karyawan yang melayani konsumen memberikan kode (bahasa isyarat) melalui komunikasi nonverbal sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan informasi orderan.

Penerapan komunikasi fatis sangat berguna dilingkungan kerja, tanpa terkecuali di Nadayu Marsar 89. Karyawan yang berkerja sering menerapkan komunikasi fatis baik secara verbal maupun non verbal. Hal yang sangat menarik perhatian yaitu mengenai efektifitas komunikasi fatis tersebut, terutama penerapannya dalam melayani konsumen yang melakukan pemesanan produk di Nadayu Marsar 89. Komunikasi yang terjalin dengan baik antar individu dalam suatu organisasi menjadi sebuah perhatian yang serius, karena jika pesan yang disampaikan tidak sesuai makna nya dengan pesan aslinya, tentu saja akan timbul permasalahan seperti perbedaan penafsiran. Perbedaan penafsiran tersebut dapat

memicu kesalahpahaman dalam sebuah komunikasi, dan tidak jarang mengakibatkan rusaknya sebuah hubungan.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut mengenai komunikasi yang terjalin antara karyawan Nadayu Marsar 89 maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang menarik untuk dikaji adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penggunaan komunikasi fatis dilingkungan tempat kerja yang menyebabkan kurangnya sinergi antar pemilik tenant.
2. Seringkali komunikasi fatis yang dilakukan menimbulkan kesalahpahaman antar karyawan karena adanya perbedaan budaya seperti halnya budaya Minang yang intonasi bahasanya lebih keras bukan berarti mereka marah akan suatu hal.
3. Informasi yang disampaikan menjadi rancu karena komunikasi fatis tidak tersampaikan dengan baik seperti halnya karyawan yang memberikan kode (bahasa isyarat) yang sulit dipahami oleh penerima pesan.

### **C. Fokus Penelitian**

Mengingat banyaknya identifikasi masalah yang telah dipaparkan maka penulis hanya akan memfokuskan penelitian pada “Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru”

### **D. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan permasalahannya adalah Bagaimana Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penggunaan Komunikasi Fatis Antar Karyawan Di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Praktis**

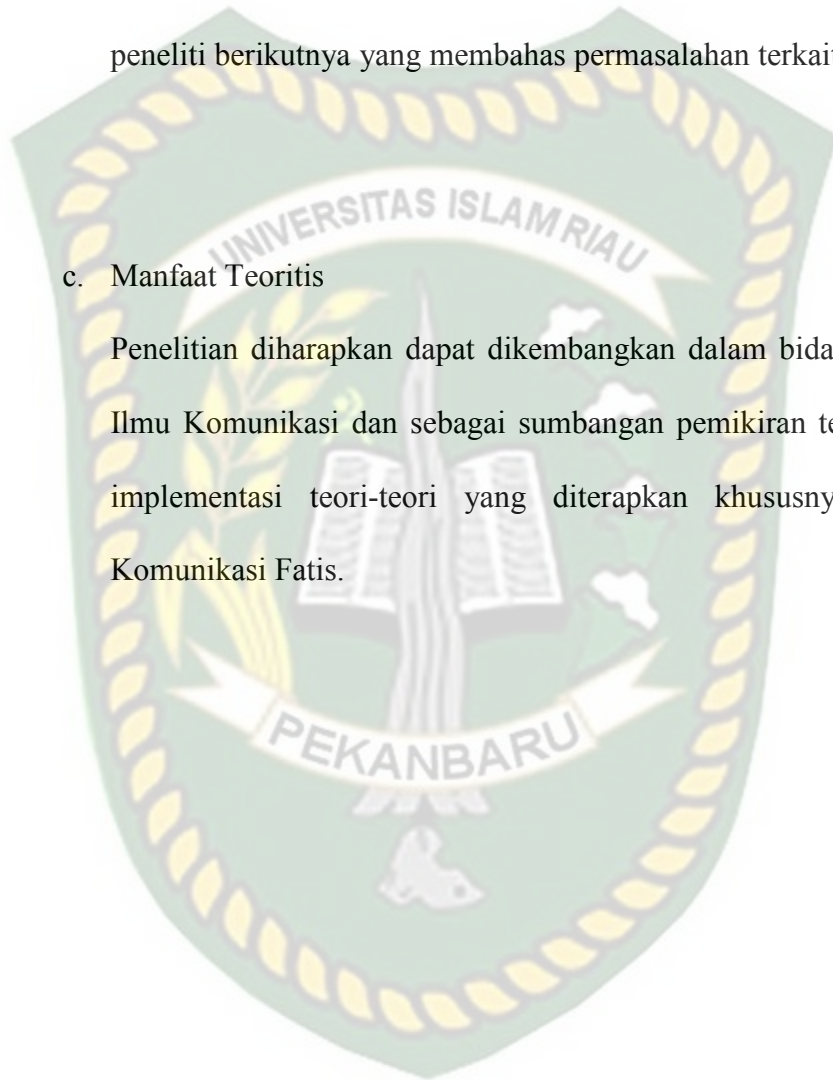
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang dalam hal ini yaitu karyawan Pada Karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

##### **b. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, serta menjadi rujukan bagi peneliti – peneliti berikutnya yang membahas permasalahan terkait.

c. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat dikembangkan dalam bidang pendidikan Ilmu Komunikasi dan sebagai sumbangan pemikiran terutama dalam implementasi teori-teori yang diterapkan khususnya dalam hal Komunikasi Fatis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Literatur

##### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah kata abstrak yang pada dasarnya sulit didefinisikan. Komunikasi memiliki perbedaan definisi yang dipaparkan oleh ahli ilmu komunikasi dan sangat sulit untuk menetapkan satu definisi tunggal. Hal ini dikarenakan komunikasi itu sendiri memiliki karakteristik tertentu mengenai ide yang dibawa dalam penyampaian informasi dalam komunikasi. Komunikasi didefinisikan sesuai dengan keadaannya saat digunakan, sehingga definisinya berbeda-beda sesuai situasi yang sedang dialami.

Secara umum, ilmu komunikasi tergolong kedalam kajian ilmu deskriptif yang berpusat pada seni dalam menyampaikan pesan, yang awalnya hanya berorientasi pada komunikasi tatap muka didepan publik, kini berkembang menjadi komunikasi yang dapat dilakukan melalui media massa dan media informasi lainnya. Suatu proses perpindahan atau pertukaran informasi, perasaan, ide, dan pikiran seseorang individu kepada individu atau sekelompok individu yang lainnya juga dapat dikatakan sebagai komunikasi. (Takari, 2019:1).

Komunikasi tidak hanya dapat dilakukan dengan bahasa, namun dapat disampaikan melalui gerak – gerak badan atau menunjukkan sikap tertentu.

Secara umum, komunikasi memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi atau melakukan pertukaran informasi guna memberikan pengetahuan dan pengalaman. Suatu kegiatan komunikasi dapat dikatakan efektif apabila informasi yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahan pemahaman oleh penerima informasi tersebut.

Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Kata *communion* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman (Nurjaman dan Umam, 2012:35).

Komunikasi memiliki banyak definisi yang telah dikemukakan oleh para pakar komunikasi, dan sulit untuk menyatukan definisi komunikasi yang dipaparkan oleh masing-masing ahli tersebut. Dari beberapa definisi yang telah dibahas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan baik secara lisan, tulisan, bahasa tubuh dan komunikasi yang terjadi dalam diri (*Intrapersonal Communication*) sehingga

menghasilkan suatu pemahaman yang diterima oleh penerima informasi atau pesan sehingga mempengaruhi penerima pesan tersebut.

Ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain, maka saat itulah komunikasi mengambil peranan penting dalam hubungan yang tercipta. Komunikasi yang sedang berlangsung antar individu terbagi atas apa yang dimaksud dengan komunikasi verbal atau pun komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang bersifat lisan atau komunikasi dengan menggunakan kata-kata (lisan) maupun tulisan. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran.

Komunikasi nonverbal identik dengan komunikasi tanpa menggunakan kata-kata atau lebih menekankan terhadap pemaknaan simbol simbol yang berlaku di sosial masyarakat. Baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal memiliki fungsi yang saling terkait pada komunikasi yang dilakukan dalam sebuah interaksi. Menurut penelitian mengenai komunikasi verbal dan non verbal menunjukkan bahwa 80% komunikasi antara manusia dilakukan secara non verbal.

Komunikasi dikatakan baik apabila komunikasi itu efektif. Dengan komunikasi yang efektif diharapkan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Salah satu indikator keefektifan komunikasi adalah apabila memenuhi sejumlah syarat tertentu, dimana salah satunya

adalah komunikasi yang mampu menimbulkan kesenangan diantara pihak yang terlibat di dalamnya.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara komunikan dan informan, yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi satu sama lain secara langsung, baik secara maupun nonverbal (Mulyana, 2010: 81).

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) terbentuk dari gabungan dua kata yang membentuk istilah yaitu komunikasi dan antarpribadi. Secara sederhana, komunikasi dapat diartikan sebagai kegiatan pertukaran informasi antara komunikator dengan komunikan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan antarpribadi dapat diartikan sebagai berhubungan dengan atau melibatkan relasi personal atau sosial yang mengembangkan sistem-sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan emosional dan cara-cara penyesuaian sosial. Dapat dipahami komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial (Iriantara, 2014:89).

Komunikasi dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu dialog, percakapan, dan wawancara yang berlangsung secara diadik (dua arah atau

timbang balik). Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal. Komunikasi antarpribadi sangat berpotensi untuk mempengaruhi atau membujuk lawan bicara, hal ini dikarenakan dalam komunikasi antarpribadi dapat menggunakan kelima alat indra untuk mempengaruhi lawan bicara terhadap pesan yang disampaikan. Sebagai salah satu komunikasi yang dianggap paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting selama manusia masih memiliki emosi.

Komunikasi antar pribadi merupakan bentuk komunikasi yang poin utamanya terletak pada norma relasional. Komunikasi antar pribadi sering terjadi dalam kelompok yang sangat kecil, namun tidak menutup kemungkinan juga terjadi pada kelompok yang lebih besar. Namun demikian, norma norma hubungan dapat dikembangkan dan dipelihara hanya pada hubungan yang dekat dan akrab. Begitu ukuran kelompok menjadi lebih besar, maka proses komunikasi umumnya cenderung menjadi lebih formal dan kurang bersifat pribadi.

Menurut Verderber *et al.* (2007:34) komunikasi antar pribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna. Lebih lanjut ia menjelaskan sebagai berikut. Pertama, komunikasi antar pribadi sebagai proses. Proses merupakan perilaku yang dirangkai secara sistematis dan terjadi dari waktu ke waktu atau berulang kali. Kedua, komunikasi antar pribadi bergantung kepada makna yang diciptakan oleh

pihak yang terlibat. Ketiga, melalui komunikasi dapat menciptakan hubungan yang baik dalam masing-masing individu.

#### **a. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal sering disebut sebagai *action oriented* yaitu suatu kegiatan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Komunikasi Interpersonal memiliki beberapa tujuan diantaranya (AW Suranto, 2011:23):

- 1) Mengungkapkan perhatian kepada orang lain.

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain seperti berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya dan tindakan lainnya. Pada dasarnya, komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek.

- 2) Menemukan diri sendiri

Sebagian orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain untuk memperoleh informasi tentang dirinya sendiri. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat, dan

harapan maka seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenai jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

3) Menemukan dunia luar

Komunikasi interpersonal memberi kesempatan bagi seseorang untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Informasi yang didapat dari komunikasi interpersonal dapat membantu seseorang untuk mengenali dan menemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui. Jadi komunikasi berfungsi sebagai “jendela dunia”, karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di dunia luar.

4) Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

5) Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh kounikan dan juuga komunikator guna memberitahu atau mengubah sikap, perilaku, atau dan pendapat yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Ketika seseorang menerima pesan atau informasi, berarti orang tersebut telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Hal ini merupakan prinsip dalam komunikasi.

6) Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Sebagian orang melakukan komunikasi interpersonal memiliki tujuan untuk mencari kesenangan atau hiburan. Contohnya ketika berbicara dengan teman bertukar cerita-cerita lucu merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu.

7) Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan salah komunikasi (*mist communication*) dan salah interpretasi (*mist interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

8) Memberikan bantuan (konseling)

Dalam proses pengobatan seseorang, tak jarang psikiater menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam kehidupan sehari-hari pun dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan.

**b. Proses Komunikasi Interpersonal**

Komponen dasar dalam proses komunikasi berupa pengirim pesan, penerima pesan dan pesan itu sendiri. Secara umum, proses komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut (Harapan dan Ahkmad, 2014:32):

1) Pengirim pesan (Sender) dan isi pesan

Pengirim pesan (sender) adalah orang yang mempunyai ide atau buah pemikiran untuk disampaikan kepada orang lain dengan harapan agar pemikiran tersebut dapat dipahami oleh si penerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkan. Informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh si pengirim informasi disebut dengan pesan. Pesan dapat berbentuk verbal atau nonverbal dan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas. Isi pesan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan dan sebagainya.

Pesan didefinisikan sebagai segala sesuatu (verbal atau nonverbal) yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima pesan. Pesan memiliki kata lain seperti message, content, informasi atau isi yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan. Adapun sejumlah lambang komunikasi diciptakan seperti bahasa lisan, bahasa tulis, suara, gerak-gerik dan isyarat lainnya. Lambang berfungsi untuk memperjelas pesan komunikasi. Bahasa lisan dan tulisan sering disebut dengan komunikasi verbal, sementara selain lisan dan tulisan (gerak, gerik, isyarat tangan, ekspresi wajah, sentuhan, warna pakaian). Sering disebut komunikasi non verbal. Pesan digolongkan kedalam dua sifat yaitu konotatif (makna kiasan atau bukan sebenarnya) dan denotatif (makna sebenarnya).

## 2) Simbol atau isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan memberikan kode atau simbol agar pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Kode atau isyarat yang diberikan dapat berupa tanda (kata-kata, tulisan) yang disepakati dengan maksud tertentu. Umumnya, seorang manajer dalam sebuah organisasi akan menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, dan Gerakan anggota badan (tangan, kepala, mata dan bagian muka lainnya). Suatu pesan disampaikan dengan tujuan untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

Bila kedua belah pihak yang melakukan komunikasi memahami makna simbol yang dikirimkan atau digunakan pada saat proses komunikasi terjadi, maka proses komunikasi dikatakan berlangsung dengan efektif. Sebaliknya bila hanya ada satu pihak yang memahami simbol yang digunakan sedangkan pihak lain atau lawan berkomunikasi tidak memaknai arti simbol yang disampaikan maka proses komunikasi dikatakan tidak berjalan efektif.

## 3) Media atau Perantara

Media berperan penting saat melakukan proses komunikasi. Media dalam komunikasi adalah semua sarana yang digunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Singkatnya, media komunikasi dimaksudkan sebagai perantara atau “jembatan” dalam menyampaikan

informasi dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan agar informasi yang disampaikan tepat maksudnya. Media untuk menyampaikan informasi dapat berupa televisi, surat kabar, papan pengumuman, telepon, radio, sosial media, dan sebagainya.

Pemilihan media dapat disesuaikan dengan isi pesan, jumlah penerima pesan, dan situasi yang digunakan. Media dapat menjadi sesuatu yang penting, dan dapat juga menjadi tidak begitu penting pada saat proses komunikasi antarpribadi berlangsung. Bila komunikasi yang terjadi diantara dua orang dilakukan secara langsung, maka peran media tidak terlalu dibutuhkan. Tetapi bila proses komunikasi antara kedua belah pihak dilakukan secara tidak langsung, maka media memiliki peran yang sangat penting.

#### 4) Mengartikan kode atau isyarat

Setelah pesan diterima melalui indra (telinga, mata dan sebagainya) maka si penerima pesan akan mengartikan simbol atau kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti atau dipahaminya. Kemampuan mengartikan kode oleh para pihak yang sedang menjalin komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Oleh sebab itu, penggunaan kode harus dipahami oleh kedua belah pihak yang sedang menjalin komunikasi. Kegagalan dalam proses berkomunikasi sering kali disebabkan oleh kegagalan para pihak dalam mengartikan kode yang dikirim maupun yang diterima.

#### 5) Penerima pesan (*Receiver*)

Dalam komunikasi, penerima pesan disebut sebagai *receive*, yaitu pihak yang menjadi sasaran penyampaian pesan yang dikirimkan oleh sumber (komunikator). *Receiver* juga bisa disebut dengan istilah khalayak, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, audience, decoder atau komunikan. Penerima pesan merupakan salah satu aktor yang berperan penting dalam proses komunikasi. Oleh karena itu, unsur penerima pesan tidak boleh diabaikan, karena berhasil tidaknya suatu proses komunikasi sangat ditentukan oleh penerima pesan. Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk code atau isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim.

#### 6) Umpan balik (*Feedback*)

Balikan atau umpan balik adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Hal ini penting dilakukan bagi manajer atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah informasi sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Balikan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut

dan sekaligus untuk mengetahui apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak.

Balikan yang diberikan oleh orang lain didapat dari pengamatan pemberi balikan terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi balikan menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. Balikan bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan pembantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikator, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

#### 7) Gangguan (*Noise*)

Gangguan memiliki peran penting dalam proses komunikasi meskipun bukan merupakan bagian dari komunikasi itu sendiri. Hal ini dikarenakan pada setiap proses komunikasi selalu ada hal yang mengganggu. Gangguan adalah segala hal yang merintangi atau menghambat proses komunikasi sehingga terjadi kesalahan dalam memahami informasi yang disampaikan.

### c. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Pada penjelasan sebelumnya, sudah dijelaskan mengenai tujuan komunikasi interpersonal. Selain tujuan, komunikasi juga memiliki fungsi sebagai berikut (AW Suranto, 2011:45). *Pertama*, Agar menjadi tahu (*to*

*secure undertenancing*) dan memberitahukan (*surveillance*) misalnya antar hubungan pergaulan sehari-hari, surat edaran, pengumuman, pemberitahuan dan sebagainya. *Kedua*, Menilai masukan (*input*) atau hasil (*output*) atau suatu pola pemikiran misalnya umpan balik, tanggapan atas pendapatan, evaluasi anggaran, penilaian rencana dam sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the opinion*. *Ketiga*, Mengarahkan atau diarahkan misalnya manajer mengarahkan sumber tenaga, material, uang, mesin (kepada suatu tujuan), rapat kerja, seminar, penantaran latihan kerja, juklak (petunjuk pelaksanaan), juknis (petunjuk teknis), dan sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the attitude*. *Keempat*, Memengaruhi dan dipengaruhi misalnya motivasi, persuasi, stimulasi dan sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the behaviour and society*. *Kelima*, Mengandung beberapa fungsi insidental atau netral yang tidak langsung memengaruhi tercapainya tujuan dan hubungan dalam pergaulan sosial (*transmission of the social heritage*).

#### **d. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal**

Dalam buku AW Suranto (2011:47) yang berjudul komunikasi interpersonal ada beberapa faktor yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan sebagai berikut ini:

- 1) Faktor keberhasilan dilihat dari sudut komunikator

- a) Kredibilitas adalah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan.
  - b) Daya tarik adalah daya tarik fisik maupun non fisik.
  - c) Kemampuan intelektual adalah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian
  - d) Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari.
  - e) Kepercayaan
  - f) Kepekaan sosial
  - g) Kematangan tingkat emosional adalah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan.
  - h) Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan
  - i) Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas
- 2) Faktor keberhasilan dari sudut komunikan
- a) Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan komunikator.
  - b) Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima komunikasi yang diberikan komunikator.
  - c) Komunikan harus bersikap ramah, supel dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.

- d) Komunikasikan harus memahami dengan siapa ia berbicara.
- e) Komunikasikan bersikap bersahabat dengan komunikator.

3) Faktor keberhasilan dilihat dari sudut pesan

- a) Pesan komunikasi interpersonal perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
- b) Lambang-lambang yang dipergunakan harus benar-benar dapat dipahami oleh kedua belah pihak yaitu komunikator dan komunikan.
- c) Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.
- d) Tidak menimbulkan multi-interpretasi atau penafsiran yang berlainan.
- e) Sediakan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikan belah pihak yaitu komunikator dan komunikan melakukan tindakan yang diinginkan.
- f) Berikan fakta, buktikan kesan dengan cara menyampaikan konkret, detail dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini.
- g) Tawarkan rekomendasi dengan cara mengemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

### 3. Komunikasi Antar Budaya

Komunikasi antar budaya merupakan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh orang-orang yang berbeda latar budaya (liliweri, 2009). Analisis tentang perbedaan komunikasi ini telah dijelaskan oleh Hall dalam andriani (2012). Menurut Hall, budaya dikategorikan kedalam komunikasi dengan konteks yang tinggi namun gaya komunikasi yang rendah. Dalam konteks budaya yang tinggi, internalisasi personil yang relevan dan informasi non-verbal lebih ditekankan. Kebanyakan orang dengan latar belakang budaya lebih menekankan makna dalam hubungan. Komunikasi konteks tinggi adalah komunikasi yang memiliki makna dan ambigu, yang mengharuskan penerima pesan harus memahami lebih untuk menafsirkannya. Komunikasi konteks tinggi bersifat secara langsung.

Komunikasi Konteks Tinggi memiliki ciri-ciri yaitu Typically short, pithy, and poetic (komunikasinya yang singkat, penuh arti, dan puitis). Komunikasi konteks tinggi sangat mungkin dipahami jika digunakan di dalam kelompoknya sendiri (in group), tidak untuk kelompok luar (outsiders). Komunikasi konteks tinggi bertipikal sedikit berbicara, implisit, dan puitis. Orang berbudaya konteks-tinggi menekankan isyarat kontekstual, sehingga ekspresi wajah, tensi, gerakan, kecepatan interaksi dan lokasi interaksi lebih bermakna. Orang dalam berbudaya konteks-

tinggi mengharapkan orang lain memahami suasana hati yang tak terucapkan, isyarat halus dan isyarat lingkungan.

Komunikasi konteks rendah adalah komunikasi yang bersifat langsung, apa adanya, lugas tanpa berbelit-belit. Karakter komunikasi semacam ini biasa terjadi di budaya Barat, karena masyarakatnya cenderung tidak suka ber basa-basi. Pada umumnya, komunikasi konteks-rendah ditujukan pada pola komunikasi mode lisan langsung (direct verbal mode)- pembicaraan lurus, kesiapan non verbal (nonverbal immediacy) dan mengirim berorientasi nilai (sender-oriented values). Pengirim bersikap tanggung jawab untuk menyampaikan secara jelas. Dalam komunikasi konteks rendah, pembicara diharapkan untuk lebih bertanggung jawab dalam membangun sebuah kejelasan, pesan yang meyakinkan sehingga pendengar dapat membaca sandi (decode) dengan mudah. Ciri-ciri Komunikasi Konteks Rendah yaitu, must be longer, more elaborated, and explicit (komunikasinya menggambarkan atau menjelaskan hingga cukup tampak rinci dan panjang, dan saat itu juga disampaikan secara eksplisit).

Dalam komunikasi antarbudaya, kesabaran merupakan hal penting yang dilakukan untuk memahami bahasa konteks tinggi dan bahasa konteks rendah. Untuk itu kita sering menggunakan eufimisme, yaitu ungkapan – ungkapan yang menghaluskan situasi yang sebenarnya buruk, juga kebohongan putih (white lies) untuk tidak menyinggung perasaan

atau memperlakukan orang lain. Sebenarnya gaya komunikasi tidak dapat dikategorikan menjadi komunikasi konteks – tinggi dan komunikasi konteks – rendah. Namun persepsi budaya dapat menjadi suatu rujukan kenapa hal tersebut menjadi suatu acuan. Meskipun diakui bahwa kedua gaya komunikasi tersebut boleh jadi ada dalam budaya yang sama, tetapi biasanya salah satunya mendominasi (Mulyana, 2010).

#### 4. Komunikasi Fatis

Komunikasi Fatis adalah komunikasi yang bertujuan untuk menimbulkan kesenangan diantara pihak-pihak yang terlibat didalamnya (Devito, 2012:35). Dalam bahasa Inggris, komunikasi fatis disebut juga dengan *small talk* atau *chit chat*. Orang-orang menyadari bahwa beberapa ungkapan seperti, “hari yang cerah, bukan?” dan “bagaimana dengan liburanmu?” adalah percakapan yang bersifat sosial. Mereka juga memahami cara melakukan komunikasi fatis tertentu yang mempersyaratkan terlibatnya mental dan memakan waktu (Kurniawan dkk, 2020:92).

Malinowski dalam jurnal *Phatic Communion* (Senft, 2009:90), menjelaskan bahwa komunikasi fatis tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari, artinya komunikasi ini sering dijumpai dalam kehidupan. Penggunaan komunikasi fatis sangat terkait dengan bagaimana budaya sekitar kita berperan dalam membentuknya. Lebih lanjut Malinowski menjelaskan

bahwa komunikasi fatis bisa jadi bukan hanya bentuk basa-basi atau *small talk* dalam proses komunikasi tersebut, tetapi bisa menjadi pembentuk hubungan antar individu (Ramadhanty, 2014:7).

Komunikasi fatis dilakukan untuk pemenuhan diri, untuk menghibur diri, atau memupuk kehangatan serta keakraban dengan orang lain. Kata-kata ungkapan untuk memberi salam, sapaan, dan panggilan sepintas hanya kelihatan kurang bermakna. Karena itu orang jarang memberikan perhatian yang cukup pada bentuk-bentuk dari komunikasi itu sendiri. Padahal, bentuk-bentuk tersebut memiliki fungsi sosial yang sangat signifikan (Riswandi, 2009:17). Komunikasi fatis adalah pertuturan ungkapan beku yang tidak mempunyai makna dalam arti untuk menyampaikan informasi, melainkan digunakan untuk mengadakan kontak sosial diantara pembicara atau untuk menghindarkan kesenyapan yang menimbulkan rasa kikuk (Rahmiati, 2011:55).

R. Jakobson, yang kemudian menggunakan istilah ini dalam merumuskan enam fungsi bahasa, yaitu :

- a. Fungsi referensial, berfungsi untuk memusatkan perhatian pada isi suatu pesan;
- b. Fungsi emotif, berfungsi untuk memusatkan perhatian pada keadaan pembicara;
- c. Fungsi konatif, berfungsi memusatkan perhatian pada keinginan - keinginan sang pembicara yang dilakukan atau dipikirkan sang penyimak;

- d. Fungsi metalinguistik, berfungsi untuk memusatkan perhatian pada sandi atau kode yang digunakan;
- e. Fungsi fatik, berfungsi memusatkan perhatian pada saluran pembukaan, pembentukan, dan pemeliharaan hubungan atau kontak; dan
- f. Fungsi puitik, berfungsi memusatkan perhatian pada bagaimana caranya suatu kesan disandikan atau ditulis dalam sandi.

Jakobson mendefinisikan komunikasi fatis sebagai tuturan dipergunakan untuk memulai, mempertahankan, atau memutuskan komunikasi, untuk memastikan berfungsinya saluran komunikasi dan untuk menarik perhatian lawan bicara atau menjaga agar lawan bicara tetap memperhatikan. Kridalaksana menjelaskan bahwa komunikasi fatis atau yang biasa dikenal sebagai basa-basi merupakan tuturan yang dipergunakan untuk memulai, mempertahankan, atau mengukuhkan pembicaraan antara pembicara dan kawan bicara. Secara tradisional kalau ditanyakan apakah fungsi bahasa itu, maka akan dijawab bahwa bahasa adalah alat untuk berinteraksi.

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan

setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.

## 2. Komunikasi Fatis

Komunikasi fatis merupakan tuturan dipergunakan untuk memulai, mempertahankan, atau memutuskan komunikasi, untuk memastikan berfungsinya saluran komunikasi dan untuk menarik perhatian lawan bicara atau menjaga agar lawan bicara tetap memperhatikan.

### C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai komunikasi fatis dalam pengelolaan hubungan kerja telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang menunjukkan hasil yang berbeda – beda, penelitian tersebut antarlain:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul / Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	Kurniawan, Setiawan dan Mubarak (2020)	Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja	Deskriptif Kualitatif	Penggunaan komunikasi fatis sangat sering terjadi ditempat kerja, karena dianggap sebagai pembuka dalam hubungan yang lebih akrab. Komunikasi fatis sangat berperan dalam pembentukan hubungan dan menciptakan hubungan yang erat antar sesama rekan kerja. Konteks

				<p>budaya seseorang sangat berperan dalam penggunaan komunikasi fatis, seseorang dengan konteks budaya tinggi cenderung lebih sering menggunakan komunikasi fatis dalam hubungan komunikasi interpersonalnya.</p>
2	Ramadhanty, Sari (2014)	<p>Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Dari hasil penelitian didapati bahwa Penggunaan komunikasi fatis sangat sering terjadi ditempat kerja, karena dianggap sebagai pembuka dalam hubungan yang lebih akrab. Komunikasi fatis sangat berperan dalam pembentukan hubungan dan menciptakan hubungan yang erat antar sesama rekan kerja. Konteks budaya seseorang sangat berperan dalam penggunaan komunikasi fatis.</p>
3	Sutrisno, Edi (2019)	<p>Komunikasi Fatis dalam Talk Show Sawako No Asa</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil analisis terhadap keseluruhan data di talk show Sawako no Asa ditemukan lima fungsi fatis dalam percakapan. Kelimanya adalah: 1) untuk mempertahankan atau</p>

				<p>mengukuhkan komunikasi; 2) untuk memulai komunikasi; 3) untuk menarik perhatian mitra tutur (<i>interlocutor</i>) atau menjaga agar mitra tutur tetap memperhatikan petutur; 4) untuk memastikan berfungsinya saluran komunikasi; 5) untuk memutuskan komunikasi. Faktor yang dominan dalam penggunaan ungkapan fatis adalah fungsi untuk mempertahankan atau mengukuhkan komunikasi dan yang paling sedikit untuk memutuskan komunikasi.</p>
--	--	--	--	--

*Sumber: Penelitian terdahulu yang relevan*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti yang menguji penggunaan komunikasi fatis menunjukkan hasil penelitian yang berbeda-beda. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang Komunikasi Fatis pada suatu subjek atau objek dan metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi tempat penelitian dan subjek penelitian yang berbeda-beda.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang akan penulis gunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugeng Pudjileksono (2015:4), mendefinisikan bahwa metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang dimana peneliti berusaha memotret peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana (Shinta, 2013:25).

Penelitian ini memberikan pemahaman dan penyelesaian masalah berdasarkan fakta dan kenyataan yang berada di lokasi penelitian. Penilaian dilakukan berdasarkan fenomena yang di terjadi dilapangan dalam penelitian kualitatif. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana penggunaan komunikasi fatis dalam pengelolaan hubungan kerja Karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Moleong (2010:132) mendeskripsikan subjek penelitian ini sebagai informan yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Subjek penelitian yaitu keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini mengambil subjek yaitu 10 orang karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru yang sering berkomunikasi satu sama lain.

Indikator pemilihan informan :

- 1) Karyawan tenant Nadayu Marsar yang sudah bekerja dari awal pembukaan Nadayu Marsar
- 2) Karyawan dengan rentang usia 19 – 25 tahun berjenis kelamin laki – laki / perempuan
- 3) Karyawan yang bersosialisasi dengan lingkungan Nadayu Marsar
- 4) Jarak tenant antar karyawan yang tidak berdekatan dan tidak berada dalam satu deretan tenant.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu permasalahan yang hendak diteliti (Alwasilah, 2002:115). Dengan kata lain objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi fokus dari sebuah penelitian. Jika kita bicara tentang objek penelitian, objek inilah yang akan dikupas dan dianalisis oleh peneliti berdasarkan teori-teori yang sesuai dengan objek penelitian. Objek penelitian ini yaitu penggunaan komunikasi fatis antar karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dari penelitian yang akan dilakukan adalah di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru, Riau. Dengan waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2020 dan diperkirakan selesai bulan September 2021. Adapun skema penelitian tersebut antarlain sebagai berikut:

Pemilihan Nadayu Marsar 89 sebagai lokasi penelitian dikarenakan :

- 1) Nadayu marsar merupakan food park pertama di Kota Pekanbaru
- 2) Nadayu Marsar masih eksis dan ramai pengunjung hingga penelitian ini berlangsung
- 3) Lokasi Nadayu Marsar strategis
- 4) Karyawan tenant Nadayu Marsar memiliki latar belakang budaya yang berbeda

Tabel 3.1 Skema Waktu Penelitian

N O	KEGIATAN	Juli 2021				Agust 2021				Sept 2021				Oktober 2021				Ket
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X															
2	Seminar UP			X														
3	Riset				X	X												
4	Penelitian Lapangan						X	X										
5	Pengolahan dan Analisis Data								X	X								
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi										X	X						
7	Ujian Skripsi												X					
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi													X	X	X		
9	Pengadaan serta Penyerahan Skripsi																	X

#### D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder beriku penjelasannya:

1. Sumber Data Primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan ataupun karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

2. Sumber Data Sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen – dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder, yaitu berupa dokumentasi selama penelitian di Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi (Sugiyono, 2010:225). Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Observasi merupakan pengamatan dengan melakukan pencatatan atau pengkodean perilaku individu atau suasana, dan kondisi. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan penginderaan kepada objek penelitian yaitu hubungan kerja antar karyawan dan manager Nadayu Marsar 89 Pekanbaru. Observasi ini secara signifikan dilakukan peneliti dengan menjadikan peneliti sebagai pengamat terlibat atau berperan serta. Ini

merupakan keharusan yang dituntut agar data-data hasil penelitian memiliki derajat kepercayaan yang tinggi, memiliki keterandalan dan dapat di pertanggung jawabkan ke ilmiahannya.

2. Wawancara yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan sesi tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian, baik secara tertulis maupun secara lisan guna mendapatkan informasi mengenai masalah yang sedang diteliti oleh penelitian. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan mudah, mulai dengan informasi fakta, tidak pada pertanyaan multiple, tidak menanyakan pertanyaan pribadi sebelum building report, mengulangi jawaban untuk klarifikasi, dan memberikan kesan positif (Moloeng, 2005:291).
3. Dokumentasi merupakan data berupa fotografi, dan juga pengabdian dengan cara mengambil gambar berupa foto-foto kejadian di lokasi penelitian. Dokumentasi bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono,2018:82). Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi yang berbentuk gambar seperti foto bersama narasumber atau informan dan foto saat melakukan wawancara dengan narasumber atau informan.

## F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data yang di harapkan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Denzin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda (Pujieksono, 2015:144).

Teknik triangulasi dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran data atau informasi melalui berbagai sumber data yang berbeda. Dengan menggunakan teknik ini agar didapatkan :

1. Membandingkan data hasil yang peneliti peroleh selama observasi dengan data yang diperoleh dari informan.
2. Membandingkan apa yang dikatakankan orang didepan umum dengan apa yang di katakan secara pribadi.
3. Membandingkan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat orang-orang sekitar seperti masyarakat biasa, orang-orang yang berpendidikan menengah atau tinggi.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
5. Mengecek data dengan berbagai metode agar data dapat di percaya.

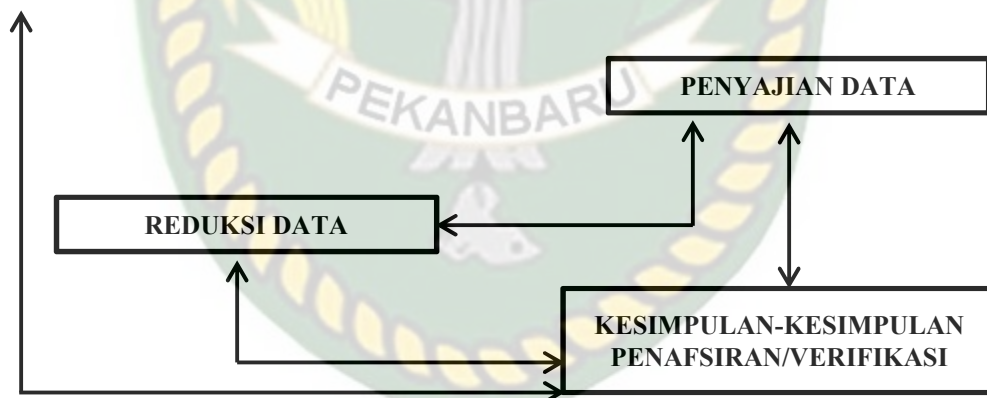
Teknik triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan. Informasi kemudian

dibandingkan dengan hasil data observasi yang dilakukan peneliti hingga diperoleh hasil akhir yang mendukung data sehingga dapat di ambil suatu kesimpulan yang dapat di pertanggung jawabkan.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis (Pujileksono, 2015:150). Model analisis data yang digunakan antarlain sebagai berikut:

**Gambar 3.1 Analisis Data**



Sumber : Pujileksono 2015:153

- a. Pengumpulan data (*data collection*) yaitu membaca dan menelaah data dari berbagai sumber yakni observasi yang sudah di jelaskan pada teknik

pengumpulan data berupa dokumen ataupun dokumentasi yang diperoleh peneliti di lapangan dan wawancara dengan para informan.

- b. Reduksi data (*data reduction*) Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan pengorganisasian data sebagai kesimpulan akhir, agar dapat ditelaah serta diverifikasi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Secara teknis, pada kegiatan reduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi : Perekapan hasil wawancara, kemudian pengamatan hasil pengumpulan dokumentasi yang berhubungan dengan fokus penelitian.
- c. Penyajian data (*data display*) Penulis melakukan secara induktif, yakni menguraikan setiap permasalahan dalam pembahasan dengan cara memaparkan secara umum, kemudian menjelaskannya dalam pembahasan yang lebih spesifik. Menyajikan data yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart atau sejenisnya. Dalam penelitian ini, secara teknis penggabungan dari rangkaian data agar sesuai dengan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya sehingga dapat menimbulkan deskripsi

tentang penggunaan komunikasi fatis antar karyawan Nadayu Marsar 89 Pekanbaru.

- d. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*) merupakan jawaban atas masalah atau pertanyaan peneliti. Peneliti dapat memberikan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk mempertegas penelitian ini. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara berurutan selama di lokasi penelitian. Kesimpulan itu kemudian diverifikasi sesuai penelitiannya, dengan mempertimbangkan dan meninjau kembali data yang diperoleh sehingga terbentuk suatu penegasan terhadap kesimpulan. Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data hasil temuan di lapangan dengan teori-teori yang dimasukkan dalam bab tinjauan pustaka.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian/Profil Subjek Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Pekanbaru memiliki letak geografis yang strategis Di Lintas Timur Sumatera terhubung ke beberapa kota, seperti Kedua sisi wilayah administratif Medan, Padang dan Jambi Kabupaten Siak (Kabupaten Siak) terletak di sebelah utara dan timur, sedangkan di sebelah barat dan Kabupaten Kampar mengarah ke selatan. Kota ini terbagi oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur, Ketinggiannya antara 5 dan 50 meter. Kota Ini termasuk suhu maksimum  $34,1^{\circ}\text{C}$  sampai  $35,6^{\circ}\text{C}$ , suhu terendah antara  $20,2^{\circ}\text{C}$  sampai  $23,0^{\circ}\text{C}$ . Kota Pekanbaru terletak pada  $101^{\circ}14'-101^{\circ}34'$  dan Latitude  $0^{\circ}25'-0^{\circ}45'$  utara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987, Kota Pekanbaru dimekarkan Dari sekitar  $62,96\text{ Km}^2$  menjadi sekitar  $446,50\text{ Km}^2$  terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kecamatan / desa.

Penelitian ini dilakukan di kota Pekanbaru lebih tepatnya di Food Park Nadayu Marsar 89. Nadayu Marsar 89 merupakan food park pertama di kota Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Arifin Ahmad. Nadayu Marsar *opening* pada pertengahan tahun 2020, tentunya dengan adanya food park ini, masyarakat Pekanbaru sangat antusias. Tempat yang unik dan lokasi

yang strategis menjadikan Nadayu Marsar sebagai objek tujuan masyarakat Pekanbaru. Bahkan saat ini Nadayu Marsar lebih berkembang hingga terdapat 76 tenant. Ditambah dikawasan Nadayu Marsar sudah ada kafe dan Street Boba. Penelitian berlangsung di Nadayu Marsar 89 dengan metode wawancara guna mendalami dan memperoleh hasil penelitian dengan narasumber.

## **2. Profil Subjek Penelitian**

### **a. Putri dari Sunday Everyday**

Putri merupakan salah satu karyawan dari tenant Sunday Everyday. Putri berusia 23 tahun dan sudah bekerja menjadi karyawan di Sunday Everyday sejak awal opening. Sunday everyday merupakan tenant yang menjual berbagai macam minuman. Setiap harinya Putri berjualan dan berinteraksi dengan karyawan tenant lainnya.

### **b. Ika dari Dapur Iboy**

Ika merupakan karyawan dari tenant dapur iboy yang menjual berbagai macam makanan berat. Ika sudah menjadi karyawan dapur iboy sejak opening dapur iboy di Nadayu Marsar. Ika berusia 25 tahun. Ika cukup dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena Ika memiliki sikap yang ramah.

**c. Aeng dari Locale Drink**

Aeng adalah salah satu karyawan dari tenant locale drink yang menjual berbagai macam minuman. Aeng sendiri sudah menjadi karyawan locale drink sejak dibukanya local drink di Nadayu Marsar. Aeng yang berusia 23 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah dan mudah bersosialisasi.

**d. Afifah dari Racik.in**

Afifah merupakan salah satu karyawan dari tenant racik.in yang menjual berbagai macam makanan dan minuman. Afifah sendiri sudah menjadi karyawan racik.in sejak dibukanya racik.in di Nadayu Marsar. Afifah yang berusia 22 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**e. Kak Icak dari Racikan Ibu**

Icak atau yang lebih sering disapa kak Icak merupakan salah satu karyawan dari tenant racikan ibu yang menjual berbagai macam makanan dan minuman. Kak Icak sendiri sudah menjadi karyawan racikan ibu sejak dibukanya tenant tersebut di Nadayu Marsar. Kak Icak yang berusia 24 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang mudah bersosialisasi serta memiliki sifat yang ramah.

**f. Kak Icil dari Korean Say**

Icil atau kerap disapa kak Icil merupakan salah satu karyawan dari tenant Korean say yang menjual berbagai macam makanan dan minuman. Kak Icil sendiri sudah menjadi karyawan korean say sejak dibukanya tenant tersebut di Nadayu Marsar. Kak Icil yang kini berusia 25 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**g. Dini dari Space Kitchen**

Dini adalah salah satu karyawan dari tenant space kitchen yang menjual berbagai macam makanan. Dini sendiri sudah menjadi karyawan di space kitchen sejak dibukanya space kitchen di Nadayu Marsar. Dini yang berusia 22 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**h. Dena dari Kedai Buaya**

Dena adalah salah satu karyawan dari tenant kedai buaya yang menjual berbagai macam minuman. Dena sendiri sudah menjadi karyawan di kedai buaya sejak dibukanya tenant tersebut di Nadayu Marsar. Dena yang berusia 20 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**i. Roni dari Aku Cendol**

Roni merupakan salah satu karyawan dari tenant aku cendol yang menjual berbagai macam minuman. Roni sendiri sudah menjadi karyawan di aku cendol sejak dibukanya tenant tersebut di Ndayu Marsar. Roni yang berusia 24 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**j. Denni dari Angkringan Solidarasta**

Denni merupakan salah satu karyawan dari tenant angkringan solidarasta yang menjual berbagai macam makanan. Denni sendiri sudah menjadi karyawan di angkringan solodarasta sejak dibukanya tenant tersebut di Ndayu Marsar. Denni yang berusia 21 tahun diketahui juga dekat dengan banyak karyawan tenant lainnya karena memiliki sikap yang ramah.

**B. Hasil Penelitian**

Pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan dan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penggunaan komunikasi fatis yang dilakukan oleh karyawan yang bekerja di Ndayu Marsar. Hasil yang akan peneliti sampaikan ini merupakan hasil analisis peneliti berdasarkan data yang sudah diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi secara langsung, serta dokumentasi selama proses penelitian.

Seperti yang diketahui, komunikasi fatis merupakan jenis komunikasi yang bertujuan untuk menimbulkan kesenangan diantara pihak-pihak yang terlibat didalamnya (Devito, 2012:35). Komunikasi jenis ini diharapkan dapat membuat hubungan yang terjalin antar orang-orang yang melakukan komunikasi tersebut semakin dekat dan lebih akrab. Dilihat dari pengertiannya, jenis komunikasi ini sebenarnya sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari. Namun yang akan dibahas disini adalah peran dari komunikasi fatis itu sendiri dalam dunia kerja.

Interaksi dari komunikasi *fatis* (basa-basi) itu sendiri dapat dilihat dari interaksi yang terjadi secara langsung (*verbal*) maupun tidak langsung (*nonverbal*). Melalui proses sosialisasi pula para individu terbiasa belajar memainkan peran dan membayangkan bagaimana pengaruh yang ditimbulkan dari interaksi yang dilakukan terhadap orang lain. Komunikasi *fatis* (basa-basi) dalam hal ini menunjukkan adanya kedekatan yang signifikan dalam proses sosialisasi antara karyawan yang bekerja di Nadayu Marsar 89.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan, berikut hasil penelitian yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yakni mengenai penggunaan komunikasi fatis antar karyawan di Nadayu Marsar 89.

Dari 10 informan yang diwawancarai, didapatkan hasil bahwa sebanyak 4 informan sudah mengetahui pengertian dari komunikasi fatis itu sendiri. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari beberapa karyawan di

Nadayu Marsar 89 yang berasal dari tenant berbeda dalam kutipan wawancara berikut:

“Yang saya tau itu komunikasi fatis itu sejenis gaya bicara basa-basi gitu kepada orang yang jadi lawan bicara kita” (wawancara dengan karyawan sunday everyday di nadayu marsar 89, September 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, didapatkan hasil bahwa narasumber tersebut sudah mengetahui definisi dari komunikasi fatis itu sendiri. Hal ini dibuktikan dengan jawaban narasumber yang mengatakan komunikasi fatis tersebut sejenis gaya bicara berbasa-basi kepada lawan bicara.

“Kalau komunikasi fatis saya tidak tau, tapi saya pernah dengar fatis aja, itu sejenis sikap ya basa-basi sebelum berbicara sama orang” (wawancara dengan karyawan dapur iboy di nadayu marsar 89, September 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, didapatkan hasil bahwa narasumber kedua juga sudah mengetahui arti dari komunikasi fatis meskipun yang narasumber ketahui hanya fatisnya saja. Hal ini dibuktikan dengan kutipan wawancara diatas, dimana narasumber menyatakan fatis itu sejenis sikap ber basa-basi sebelum memulai percakapan dengan orang lain.

“Pernah baca, sejenis basa-basi ga sih?” (wawancara dengan karyawan racikan ibu di nadayu marsar 89, September 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, didapatkan hasil bahwa narasumber ketiga juga sudah mengetahui arti dari komunikasi fatis meskipun narasumber menjawab dengan sedikit keraguan. Hal ini dibuktikan dengan kutipan wawancara diatas, dimana narasumber menyatakan fatis itu sejenis sikap ber basa-basi yang diringi dengan bertanya untuk meyakinkan jawabannya.

“Kalau tidak salah sejenis basa-basi gitu” (wawancara dengan karyawan kedai buaya di nadayu marsar 89, September 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, didapatkan hasil bahwa narasumber keempat juga sudah mengetahui arti dari komunikasi fatis. Hal ini dibuktikan dengan kutipan wawancara diatas, dimana narasumber menyatakan fatis itu sejenis sikap ber basa-basi.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan tersebut, dapat dilihat bahwa hanya 4 informan yang mengetahui apa pengertian dari komunikasi fatis itu sendiri. Namun untuk 6 informan yang tidak mengetahui arti komunikasi fatis itu sendiri, ketika diberi penjelasan kepada 6 informan tersebut seperti apa komunikasi fatis itu, mereka langsung mengerti dan menyatakan bahwa mereka sebenarnya sudah menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Hanya saja mereka tidak tau kalau komunikasi tersebut merupakan bagian dari komunikasi fatis. Hal in sesuai dengan pernyataan dari

beberapa karyawan di Nadayu Marsar 89 yang berasal dari tenant berbeda dalam kutipan wawancara berikut:

“Ho begitu, biasanya kalau biar ga canggung gitu ya nyapa karyawan lain pas baru dating ke tenannya sama ucapan pamit pulang gitu” (Wawancara dengan karyawan Locale drink di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Oh kalau basa-basi ya paling nanyain udah makan belum, terus juga nawarin karyaan lain makan saat saya lagi makan, itu sih kayanya” (Wawancara dengan karyawan Racik.in di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Oh gitu, biasanya ya nanya kabar sih hehe, meskipun dia sehat ya ditanyain aja gitu” (Wawancara dengan karyawan Korean Say di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Oh kalau itu sih biasanya nanyain mau kemana kalau ketemu mereka lewat didepan tenant saya, kadang nanyain kerjaan banayak atau engga, gitu aja” (Wawancara dengan karyawan Aku Cendol di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa beberapa narasumber yang awalnya tidak mengetahui apa itu komunikasi fatis, setelah diberi penjelasan mengenai komunikasi fatis mereka langsung mengerti. Hal

ini dikarenakan narasumber tersebut sudah sering menggunakannya dalam kegiatan sehari-hari, hanya saja narasumber tersebut tidak mengetahui kalau hal yang biasa mereka lakukan tersebut merupakan bagian dari komunikasi fatis.

Komunikasi fatis yang dilakukan dalam bentuk tindakan yang diterapkan oleh karyawan yang bekerja di Ndayu Marsar 89 untuk menjalin kedekatan antar sesama karyawan adalah dengan melakukan hal-hal kecil seperti melakukan kontak mata ketika bertemu dengan karyawan dari tenant lain, menepuk pundak karyawan lain ketika berpas pasan, atau menaikkan alis sebagai bentuk sapaan antar karyawan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari beberapa karyawan di Ndayu Marsar 89 yang berasal dari tenant berbeda dalam kutipan wawancara berikut:

“Salah satunya ya saya rasa dengan cara saling sapa jadinya bisa mengenal semua karyawan disini. Kadang disini kalau jumpa itu ya nepuk pundak, tatap mata, ya gitu gitu” (Wawancara dengan karyawan Angkringan Solidarasta di Ndayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa bentuk komunikasi fatis yang diterapkan oleh narasumber berupa suatu sikap atau tindakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber dalam kutipan wawancara diatas yang menyatakan bahwa narasumber akan menepuk pundak dan menatap mata karyawan lain yang dijumpainya. Hal ini juga dilakukan

oleh narasumber kedua melalui pernyataannya dalam kutipan wawancara berikut:

“Kayaknya ya karena kami karyawan disini saling menyapa satu sama lain. Apalagi saya tipenya kalau jumpa orang itu selalu negur kak, ntah itu nanya mau kemana, mau ngapain lagi, kadang saya tawarin barter minuman saya dengan makanan dari rekan saya di beda tenant lain hehe, ya sapaan seperti itulah kira-kira biar ga canggung. Kalau bentuk tindakan itu seperti nepuk pundak sering mbak kalau jumpa sesama rekan, atau naikin alis ya semacam itu” (Wawancara dengan karyawan Aku Cendol di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa bentuk komunikasi fatis yang diterapkan oleh narasumber berupa suatu sikap atau tindakan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber dalam kutipan wawancara diatas yang menyatakan bahwa narasumber akan menepuk pundak dan menaikkan alis ketika berjumpa dengan karyawan lainnya sebagai bentuk sapaan.

Berdasarkan kutipan wawancara dengan karyawan tersebut, dapat dilihat bahwa komunikasi fatis yang dilakukan juga dapat berbentuk tindakan yang bermakna sebuah sapaan. Tindakan yang sering dilakukan untuk meningkatkan keakraban antar sesama karyawan diantaranya adalah saling senyum ketika berjumpa, saling mengangkat alis ketika berjumpa, dan juga saling menepuk pundak ketika berpapasan di jalan. Hal ini juga termasuk bentuk komunikasi fatis yang dilakukan dalam bentuk tindakan dan tujuannya adalah untuk saling menyapa.

Komunikasi sejenis ini tidak hanya dilakukan dalam bentuk tindakan, namun juga ada yang berbentuk ucapan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari beberapa karyawan di Nadayu Marsar 89 yang berasal dari tenant berbeda dalam kutipan wawancara berikut:

“Pertanyaan kecil seperti nanya kabar, udah makan atau belum, nawarin makanan atau minuman yang mereka jual secara gratis, yang seperti itu mbak kadang yang bikin akrab, jadi tidak ada batasan antara karyawan satu dengan yang lainnya. Kadang juga saling nawarin pulang kerumah barengan kalau rumahnya searah, ya pertanyaan kecil gitu yang buat jadi akrab” (Wawancara dengan karyawan Sunday Everyday di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa bentuk komunikasi fatis yang diterapkan oleh narasumber berupa suatu ucapan atau dilakukan secara lisan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber dalam kutipan wawancara diatas yang menyatakan bahwa narasumber ber basa-basi menawarkan pulang ke rumah secara bersama. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menimbulkan keakraban antara narasumber dengan karyawan lainnya. Hal ini juga dilakukan oleh narasumber kedua, ketiga, dan keempat melalui pernyataannya dalam kutipan wawancara berikut:

“Mereka semua disini humble, tidak ada rasa ingin terlihat lebih seperti itu, karena ya mungkin bagi mereka rezeki udah diatur gitu kali ya. Mereka juga tidak segan untuk nyapa duluan, baik yang muda maupun yang tua. Sapaan biasanya itu kayak sekedar say “selamat malam” “kemana nanti balik kerja” “sini mampir makan”, hal kecil gitu sih rasanya yang bikin karyawan disini jadi terasa akrab satu sama lain.” (Wawancara dengan karyawan Dapur Iboy di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Ya saya rasa karena disini kami tidak canggung mau ngomong duluan seperti itu, disini mau tua atau muda, semuanya saling sapa. Yang sering terjadi itu paling ya komunikasi ucapan pamit pulang atau sapaan baru mau buka tenant seperti itu. Ya saya rasa samalah dengan tempat lain juga saya pikir seperti itu.” (Wawancara dengan karyawan Locale Drink di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Karena disini semua karyawannya merasa tidak ada batasan, artinya kami disini sama. Selain itu karyawan disini semuanya suka bercanda juga mbak, terkadang mereka ada yang membuat hal lucu seperti itu jadi makin akrab semuanya.” (Wawancara dengan karyawan Racik.in di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Saya rasa semua hal bisa berjalan baik ya karena komunikasi kami juga baik. Karena komunikasi kami baik jadinya hubungan kami pun baik. Karyawan disini juga banyak bakat pelawak mbak hehe, jadinya hubungan kami antar karyawan disini terjalin baik semua. Kadang juga kalau jumpa sekedar lewat itu saling ngasih senyum, say hai, gitu gitu mbak.” (Wawancara dengan karyawan Racikan Ibu di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Intinya ya komunikasi, seberapa kecil pun itu komunikasi penting. Kadang hal kecil seperti bertanya apa kabar, sring dianggap remeh sama orang orang, tapi justru pertanyaan kecil seperti itu yang membuat hubungan menjadi lebih baik” (Wawancara dengan karyawan Korean Say di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa bentuk komunikasi fatis yang diterapkan oleh narasumber berupa suatu ucapan atau dilakukan secara lisan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber dalam

kutipan wawancara diatas yang menyatakan bahwa narasumber ber basa-basi dengan cara menanyakan kabar, mengucapkan sapaan selamat malam, menawarkan makan, dan menanyakan kegiatan sehabis bekerja. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menimbulkan keakraban antara narasumber dengan karyawan lainnya. Dalam wawancara dengan narasumber lain juga dikatakan:

“Kadang rekan kerja saya nanyain gimana hari saya hari ini, udah makan belum, ya pertanyaan random gitu kak hehe. Tapi ya karena sering ditanyain seperti itu saya jadi tidak terlalu canggung untuk berbicara duluan sama orang lain” (Wawancara dengan karyawan Space Kitchen di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa bentuk komunikasi fatis yang diterapkan oleh narasumber berupa suatu ucapan atau dilakukan secara lisan. Hal ini sesuai dengan pernyataan narasumber dalam kutipan wawancara diatas yang menyatakan bahwa narasumber ber basa-basi dengan cara menanyakan sudah makan atau belum, menceritakan hal-hal lucu, mengucapkan sapaan dan menanyakan kegiatan sehabis bekerja. Hal ini tentu saja bertujuan untuk menimbulkan keakraban antara narasumber dengan karyawan lainnya

Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan tersebut, dapat dilihat bahwa komunikasi fatis yang sering terjadi antar karyawan melalui ucapan adalah dengan pertanyaan-pertanyaan seperti “ apa kabar”, “sudah

makan atau belum”, “bagaimana hari ini”, “mau kemana nanti sehabis kerja” dan pertanyaan lain yang terlihat seperti hanya pertanyaan basa-basi biasa[  
88

namun memiliki dampak yang cukup berpengaruh dalam dunia kerja mereka seperti terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan di Nadayu Marsar 89.

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, jenis komunikasi fatis sendiri memiliki tujuan untuk menimbulkan kesenangan antara pihak yang terlibat didalam komunikasi tersebut. Komunikasi yang terjalin antar karyawan yang bekerja di Nadayu Marsar 89 terbilang cukup sukses, mengingat tujuan dari komunikasi ini sendiri sudah dirasakan oleh karyawan yang bekerja di Nadayu Marsar 89. Hal ini didukung dengan pernyataan dari beberapa karyawan di Nadayu Marsar 89 yang berasal dari tenant berbeda dalam kutipan wawancara berikut:

“Bisa dibilang komunikasi kami sebagai karyawan di Nadayu Marsar ini berjalan baik mbak, selama saya disini belum pernah saya melihat adanya karyawan yang cek cok gitu, semuanya baik baik saja.”  
(Wawancara dengan karyawan Sunday Everyday di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa komunikasi yang diterapkan oleh karyawan di Nadayu Marsar 89 berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan narasumber yang menyatakan belum pernah

melihat adanya pertengkaran yang terjadi antar karyawan. Dalam wawancara dengan narasumber lainnya:

“Karena sebelumnya saya sudah merasakan bekerja dengan rekan yang tidak bisa saya jadikan juga sebagai teman cerita saya seperti itu, disini saya banyak rasakan perbedaannya. Mereka semua disini humble, tidak ada rasa ingin terlihat lebih seperti itu, karena ya mungkin bagi mereka rezeki udah diatur gitu kali ya. Mereka juga tidak segan untuk nyapa duluan, baik yang muda maupun yang tua. Sapaan biasanya itu kayak sekedar say “selamat malam” “kemana nanti balik kerja” “sini mampir makan”, hal kecil gitu sih rasanya yang bikin karyawan disini jadi terasa akrab satu sama lain.” (Wawancara dengan karyawan Dapur Iboy di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dilihat bahwa komunikasi yang diterapkan oleh karyawan di Nadayu Marsar 89 berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan narasumber yang menyatakan bahwa narasumber tersebut merasa lebih akrab berteman dengan rekan kerjanya di Nadayu Marsar 89 dibandingkan dengan tempat kerja sebelumnya. Narasumber lain juga merasakan hal yang sama, sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

“Saya rasa semua hal bisa berjalan baik ya karena komunikasi kami juga baik. Karena komunikasi kami baik jadinya hubungan kami pun baik. Karyawan disini juga banyak bakat pelawak mbak hehe, jadinya hubungan kami antar karyawan disini terjalin baik semua. Kadang juga kalau jumpa sekedar lewat itu saling ngasih senyum, say hai, gitu gitu mbak. Selama saya disini, saya belum pernah lihat mbak ada pedagang yang punya masalah dengan pedagang lainnya.” (Wawancara dengan karyawan Racikan Ibu di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Saya rasa karena kita semua statusnya disini sama ya mbak yaitu sebagai pekerja, jadi semuanya punya rasa yang sama. Orang-orang disini juga enak diajak cerita, jadi selain rekan kerja mereka juga ada yang jadi rekan cerita berbagi seperti itu. Itu semua tentu saja tidak terjadi begitu aja, banyak proses yg kami lewati sehingga bisa jadi akrab seperti ini. Intinya ya komunikasi, seberapa kecil pun itu komunikasi penting. Kadang hal kecil seperti bertanya apa kabar, sring dianggap remeh sama orang orang, tapi justru pertanyaan kecil seperti itu yang membuat hubungan menjadi lebih baik” (Wawancara dengan karyawan Korean Say di Nadayu Marsar 89, September 2021)

“Jujur saya orangnya agak susah kak untuk memulai berbicara dengan orang lain, tapi rekan kerja saya ini tergolong oang yang suka ngomong, jadi seringnya dia yang mulai buka pembicaraan. Kadang rekan kerja saya nanyain gimana hari saya hari ini, udah makan belum, ya pertanyaan random gitu kak hehe. Tapi ya karena sering ditanyain seperti itu saya jadi tidak terlalu canggung untuk berbicara duluan sama orang lain” (Wawancara dengan karyawan Space Kitchen di Nadayu Marsar 89, September 2021)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa seluruh karyawan Nadayu Marsar 89 yang telah peneliti wawancara menyatakan bahwa mereka senang selama bekerja di Nadayu Marsar. Hal ini tentu saja tidak lepas dari bentuk komunikasi yang dilakukan oleh karyawan tersebut dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan lingkungan kerja yang nyaman. Bahkan pengakuan dari salah satu karyawan mengatakan sebelum bekerja di Nadayu Marsar 89, ia sempat bekerja di salah satu tempat makan yang mana ia merasa tidak nyaman bekerja disana dan memilih untuk resign dari tempat tersebut. Hal tersebut dikarenakan adanya rasa persaingan yang tercipta antar karyawan, beda dengan rekan kerjanya selama bekerja di

Nadayu Marsar yang semuanya memiliki sifat ramah dan bahkan tidak segan untuk mengambil alih tugas rekan kerjanya yang sedang tidak ada.

Komunikasi fatis ini juga berhasil merubah kebiasaan buruk salah seorang karyawan yang awalnya susah untuk berkomunikasi dengan orang lain menjadi lebih mudah untuk memulai percakapan dengan orang lain, hal ini dikarenakan rekan kerja dari informan tersebut memiliki sifat yang mudah bersosialisasi dan mau membuka pembicaraan, sehingga informan tadi yang awalnya susah untuk memulai percakapan menjadi terbiasa dan sudah mulai menghilangkan sifat canggungnya untuk memulai berbicara dengan orang lain. Hal ini sesuai dengan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan salah seorang informan yang bekerja di Nadayu Marsar dengan kutipan wawancara sebagai berikut:

“Saya orangnya agak susah kak untuk memulai berbicara dengan orang lain, tapi rekan kerja saya ini tergolong orang yang suka ngomong, jadi seringnya dia yang mulai buka pembicaraan. Kadang rekan kerja saya nanyain gimana hari saya hari ini, udah makan belum, ya pertanyaan random gitu kak hehe. Tapi ya karena sering ditanyain seperti itu saya jadi tidak terlalu canggung untuk berbicara duluan sama orang lain” (Wawancara dengan karyawan Space Kitchen di Nadayu Marsar 89, September 2021)”

Dari kutipan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi fatis yang diterapkan memberi manfaat bagi pelaku didalamnya. Ini merupakan satu dari sekian banyaknya keuntungan yang dirasakan oleh karyawan yang

bekerja di Nadayu Marsar 89 ketika menerapkan komunikasi fatis yang peneliti jumpai saat melakukan penelitian di tempat tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui metode wawancara, komunikasi fatis yang terjalin diantara karyawan lebih kepada komunikasi pesan dikarenakan komunikasi keduanya lebih kepada komunikasi secara lisan. Hubungan harmonis yang terbangun melalui komunikasi *fatis* (basa-basi) yang diterapkan oleh karyawan Nadayu Marsar 89 tersebut merupakan hubungan *interpersonal* atau hubungan antarpribadi yang terjadi dalam hubungan diadik, yakni hubungan yang terjadi antara dua orang dalam keadaan tatap muka.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti memperoleh informasi dari semua informan, yaitu: sebanyak 4 dari 10 infoman sudah mengetahui seperti apa komunikasi fatis, hal ini diketahui dari kutipan wawancara yang sudah dijelaskan sebelumnya; semua informan yang peneliti wawancarai merasa senang, nyaman, dan merasa seru selama bekerja di Nadayu Marsar 89, bahkan salah seorang informan menyatakan mungkin akan terus bekerja disana selama tempat tersebut dibuka; hampir seluruh informan menyatakan bahwa mereka memiliki rekan kerja yang baik, serta dapat diajak bekerja sama; seluruh informan menyatakan bahwa mereka merasa senang bekerja di Nadayu Marsar 89 dikarena rekan kerjanya yang ramah, mudah bersosialisasi, serta tidak canggung untuk memulai percakapan.

Baik karyawan yang usianya lebih tua, ataupun yang lebih muda; hampir semua informan menyatakan komunikasi yang tercipta antar karyawan di Nadayu Marsar 89 tercipta dengan baik. Hanya satu informan yang menyatakan sempat terjadi masalah dengan rekan kerjanya, tetapi hal tersebut dikarenakan adanya kesalahpahaman, bukan karena komunikasi yang mereka ciptakan. Sehingga selanjutnya mereka jadi lebih sering untuk menjalin komunikasi.

Hasil penelitian didapatkan bahwa, bentuk komunikasi fatis yang terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 berupa komunikasi fatis secara verbal dan juga non verbal. Komunikasi fatis secara verbal berarti komunikasi yang dilakukan melalui ucapan ataupun lisan, sedangkan komunikasi fatis non verbal adalah komunikasi yang dilakukan dengan sentuhan ataupun secara tindakan. Bentuk komunikasi fatis secara verbal yang terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti “ apa kabar”, “sudah makan atau belum”, “bagaimana hari ini”, “mau kemana nanti sehabis kerja” dan sapaan selamat malam serta lelucon yang dibuat antar karyawan untuk sekedar mengakrabkan diri dengan karyawan lainnya.

Bentuk komunikasi fatis secara non verbal yang sering terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 adalah saling menyapa diikuti dengan saling bersalaman atau berjabat tangan, menyapa dengan cara menepuk punggung

rekan kerja, saling melakukan eye contact atau saling menaikan alis ketika berpapasan, saling melambaikan tangan atau hanya saling senyum ketika bertatap muka.

### C. Pembahasan

Menurut penelitian yang dilakukan melalui teknik wawancara dengan para informan, menunjukkan bahwa komunikasi fatis merupakan komunikasi yang sangat berperan dan penting dalam hubungan yang tercipta di tempat kerja. Komunikasi yang terjalin di tempat kerja sangat berbeda jika dibandingkan dengan komunikasi sehari-hari. Dalam komunikasi di tempat kerja, seseorang sangat berpengaruh terhadap bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain. Di tempat kerja, komunikasi interpersonal yang terjalin lebih kompleks dan dinamis dibandingkan dengan komunikasi interpersonal di lingkungan sosial sehari-hari. Hal ini berkaitan dengan hubungan yang terjalin yang sangat berkaitan dengan profesi dan citra seseorang di tempat kerjanya. Untuk itu komunikasi fatis menjadi salah satu cara untuk meningkatkan hubungan di tempat kerja khususnya antar karyawan.

Menurut teori mengenai komunikasi fatis, komunikasi fatis merupakan komunikasi dilakukan dalam konteks komunikasi interpersonal untuk komunikasi yang mampu menimbulkan kesenangan diantara pihak yang

terlibat. Kesenangan dalam komunikasi interpersonal sangat erat kaitannya dengan bagaimana hubungan yang sedang berlangsung. Kedekatan dalam komunikasi interpersonal dapat memberikan kesenangan yang lebih banyak. Dengan kesenangan dalam hubungan tersebut, maka akan berdampak pada bentuk hubungan yang lebih erat dan intim. Kesenangan yang dimaksud adalah bentuk basa-basi, saling menyapa, bertegur sapa, menanyakan kabar, komentar mengenai opini terhadap hal-hal yang sedang menjadi topik bahasan ataupun hanya saling melakukan eye contact atau menepuk bahu teman. Hampir setiap hari, sapaan dan small talk atau basabasi yang dilakukan adalah bentuk komunikasi fatis dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan lawan bicara.

Kesenangan dalam berkomunikasi tersebut memberikan dampak yang baik dalam hubungan komunikasi internal suatu perusahaan. Konteks komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi perlu suatu keterikatan yang khusus dibandingkan dengan kehidupan sosial kebanyakan. Dalam komunikasi organisasi, kesenangan pada berhubungan interpersonal akan berimbas pada efektifitas kinerja para anggota organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa komunikasi fatis merupakan komunikasi yang paling sering mereka gunakan untuk menjalin hubungan ataupun untuk mempertahankan hubungan dengan sesama rekan kerja. Komunikasi fatis yang sering dilakukan adalah berbasa-basi dan saling menyapa ketika berpapasan. Bentuk lain dari komunikasi fatis

yang sering digunakan adalah menanyakan mengenai beberapa kegiatan yang sering dilakukan. Small talk atau basa-basi yang dilakukan tak jarang berkaitan dengan beberapa hal yang terjadi disekitar, seperti menanyakan jam, menanyakan kabar, berkomentar mengenai apa yang sedang dilakukan lawan bicara merupakan beberapa bentuk komunikasi fatis yang biasa dilakukan di tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa komunikasi nonverbal ternyata merupakan bentuk komunikasi fatis yang sering digunakan. Komunikasi nonverbal yang paling sering digunakan adalah saling menyapa diikuti dengan saling bersalaman atau berjabat tangan, menyapa dengan cara menepuk punggung rekan kerja, saling melakukan eye contact atau saling menaikan alis ketika berpapasan, saling melambaikan tangan atau hanya saling senyum ketika bertatap muka. Komunikasi nonverbal dalam konteks komunikasi fatis biasanya merupakan komplemen dari proses komunikasi interpersonal yang dilakukan.

Dalam lingkungan kerja, konteks budaya sangat berperan dalam pengelolaan komunikasi fatis. Kebanyakan dalam tempat kerja, para karyawan menjadi sangat fasih berkomunikasi fatis guna untuk meningkatkan hubungan atau hanya untuk menjaga hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja atau kepada pelanggan menjadi lebih baik. Latar belakang konteks budaya sangat berperan dalam penggunaan komunikasi fatis di tempat kerja.

Seseorang yang berasal dari konteks budaya tinggi biasanya lebih fasih dalam penggunaan komunikasi fatis sebagai bentuk komunikasi yang wajib dalam hubungan interpersonal. Bahasa yang digunakan pun memang benar-benar untuk mengungkapkan kedekatan (proximity) yang terjalin antara komunikasi interpersonal yang ada. Bentuk kedekatan tersebut biasa diperlihatkan dengan sentuhan, intensitas small talk yang lebih sering dan bentuk ekspresi yang lebih terbuka ketika berinteraksi. Artinya hubungan yang terjalin juga hanya sebatas hubungan kerjaan dan sebatas menyapa saja. Namun walaupun demikian komunikasi fatis tetap menjadi suatu bentuk komunikasi wajib dalam hubungan interpersonal terutama ditempat kerja.

Menurut hasil wawancara dan teori yang digunakan, peranan lain dari penggunaan komunikasi fatis adalah untuk membentuk kesenangan dan menciptakan hubungan yang lebih akrab antara sesama rekan kerja di tempat kerja. Terkadang, banyaknya pekerjaan dan tekanan yang terjadi di tempat kerja membuat seseorang merasa tertekan dan bisa saja stres. Dengan berbasa-basi dengan sesama rekan kerja maka tekanan tersebut dapat berkurang dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja. Komunikasi fatis yang dilakukan dalam bentuk sapaan atau hanya berbicara santai merupakan cara yang efektif untuk melekatkan hubungan kepada rekan kerja. Keterbukaan yang terjadi seiring dengan komunikasi fatis yang dilakukan menciptakan suatu kedekatan dalam hubungan komunikasi interpersonal yang terbentuk di tempat kerja.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 10 informan dapat disimpulkan bahwa komunikasi fatis memang terjadi di antara karyawan tenant Nadayu Marsar 89. Melalui data yang peneliti peroleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Beberapa kesimpulan akan diuraikan sebagai berikut :

1. Penggunaan komunikasi fatis sangat sering terjadi di tempat kerja, karena dianggap sebagai pembuka dalam hubungan yang lebih akrab. Komunikasi fatis sangat berperan dalam pembentukan hubungan dan menciptakan hubungan yang erat antar sesama rekan kerja. Pengaruh latar belakang budaya seseorang sangat berperan dalam penggunaan komunikasi fatis, seseorang dengan pengaruh budaya tinggi cenderung lebih sering menggunakan komunikasi fatis dalam hubungan komunikasi interpersonalnya.
2. Bentuk komunikasi fatis yang terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 berupa komunikasi fatis secara verbal dan juga non verbal. Bentuk komunikasi fatis secara verbal yang terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti “apa kabar”, “sudah makan atau belum”, “bagaimana hari ini”, “mau kemana

nanti sehabis kerja” dan sapaan selamat malam serta lelucon yang dibuat antar karyawan untuk sekedar mengakrabkan diri dengan karyawan lainnya.

3. Bentuk komunikasi fatis secara nonverbal yang sering terjadi antar karyawan di Nadayu Marsar 89 adalah saling menyapa diikuti dengan saling bersalaman atau berjabat tangan, menyapa dengan cara menepuk punggung rekan kerja, saling melakukan eye contact atau saling menaikan alis ketika berpapasan, saling melambaikan tangan atau hanya saling senyum ketika bertatap muka.

## **B. SARAN**

1. Berdasarkan hasil temuan yang diuraikan dalam penelitian ini, ada beberapa saran yang sekiranya perlu diperhatikan. Bagi penelitian lanjutan, diharapkan agar peneliti lain yang akan membahas kajian yang sama dengan peneliti lakukan unruk dapat membahasnya dengan lebih intensif. Bagi mahasiswa ilmu komunikasi yang akan melakukan penelitian mengenai komunikasi fatis, agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam.
2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bagi individu dalam membangun hubungan di tempat kerja agar tetap menggunakan komunikasi fatis sebagai media komunikasi untuk mempererat hubungan,

hanya saya tuturan fatis yang di tuturkan lebih halus lagi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Syarwani & Harapan, Edi. 2014. *Komunikasi antarpribadi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Alwasilah, Chaedar.A. 2002. *Pokoknya Kualitatif (Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif)*. Dunia Pustaka Jaya : Jakarta.
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Devito, Joseph. A. 2012. *The Interpersonal Communication Book*, 13<sup>th</sup> Edition. NYC: Longman.
- Kurniawan, Hendry. Setiawan A, dan Mubarok, H. 2020. Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Jurnal Akrab Juara* Vol. 5 No. 2. Universitas Budi Luhur: Pekanbaru
- Margareta, Shinta. 2013. *Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan*.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Rev.ed.* PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Pudjileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Intrans Publishing : Malang.
- Rahmadanty, Sari. 2014. Penggunaan Komunikasi Fatis Dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 5 No. 1. Universitas Bina Nusantara: Jakarta
- Richard West, Lynn H.Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi (Buku 2) (Edisi 3)*. Salemba Humanika. Jakarta

- Senft, Gunter. 2009. *Phatic Communion*. Max Planck Institute for Psycholinguistics, Nijmegen.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Takari, Muhammad. 2019. *Memahami Ilmu Komunikasi*. Makalah Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatera Utara : Medan.
- Tubbs, Stewart L., Moss, Sylvia. 2012. *Human Communication: Principle and Context 13<sup>th</sup> Edition*. McGraw-Hill Education.
- Verderber, Rudolph F. & Verderber, Kathleen S. 2007. *Communicate.USA*: Wadsworth.
- Zegarac, Vladimir. 2009. *What is Phatic Communication*, Cambridge Journal Online

