

PENGARUH KOMUNIKASI FATIS TERHADAP MOTIF KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN INTERNAL DI PERUSAHAAN

Sigourney Ruth Bunga¹, Dasrun Hidayat², Yemima Kayla³

^{1,2} Department of Communication and Design, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

³ Ritsumeikan Asia Pacific University Japan, 〒874-8577 Oita, Beppu, 十文字原 1-1

Article Info

Article history:

Received December 15, 2023

Revised January 17, 2023

Accepted February 15, 2023

Keywords:

Komunikasi Fatis

Motif Komunikasi

Hubungan Internal

ABSTRAK

Kajian ini fokus membahas tentang komunikasi fatis yang terjadi di tempat kerja. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi fatis terhadap motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja di perusahaan di Bandung. Sub variabel yang dikaji dalam penelitian ini terdiri dari; basa-basi, salam (*greetings*), pamitan (*leave taking*), *setting and scene*, *art sequence*, serta *key*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui platform *digital (google form)*. Data diolah dengan menggunakan statistik. Data tersebut dianalisis berdasarkan teori atribusi kausalitas. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi fatis memiliki pengaruh sebesar 99.5% terhadap motif komunikasi dan 99.8% berpengaruh terhadap hubungan internal antar rekan kerja di perusahaan di Bandung. Dilihat dari hasil yang didapat, komunikasi fatis sangat berperan penting dalam mengelola dan membangun hubungan yang erat antar rekan kerja. Hubungan harmonis yang terjalin di tempat kerja memiliki peranan yang penting guna mencapai tujuan organisasi serta meningkatkan kinerja antar individu

ABSTRACT

This research focuses on fatis communication that occurs in the workplace. This research has the purpose of knowing the influence of fatis communication on communication motives and internal relationships between colleagues in companies in Bandung. The sub variables studied in this study consist of; pleasantries, greetings, leave taking, setting and scene, art sequence, and key. This research uses quantitative approach with survey method. Data collection is done by disseminating questionnaires through digital platforms (google form). The data is processed using statistics. The data was analyzed based on causality attribution theory. Based on the results of the research, fatis communication has an influence of 99.5% on communication motives and 99.8% affects internal relationships between colleagues in companies in Bandung. Judging from the results obtained, fatis communication is very important in managing and building close relationships between colleagues. Harmonious relationships established in the workplace play an important role in achieving organizational goals and improving performance among individuals.

Corresponding Author:

Sigourney Ruth Bunga,

Department of communication and Design,

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya,

Jalan Sekolah Internasional 1-2, Kota Bandung, Indonesia

Email: tanuwijaya.sigourney@gmail.com

1. INTRODUCTION

Di dalam setiap kehidupan manusia, pada dasarnya komunikasi merupakan bagian penting. Manusia merupakan makhluk sosial yang kebutuhan utamanya yaitu membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berkomunikasi. Komunikasi menurut (Mulyana, 2010) memungkinkan manusia membentuk suatu kerangka rujukan dan menggunakannya sebagai panduan untuk menafsirkan situasi yang dihadapi. Melalui komunikasi, manusia sebagai makhluk sosial dapat mempelajari serta menerapkan cara untuk mengatasi berbagai masalah dalam kehidupan sosial. Dalam konteks komunikasi di tempat kerja, komunikasi memiliki peranan yang tidak kalah penting. Komunikasi antarpribadi merupakan suatu jembatan untuk mempertahankan hubungan yang efektif di tempat kerja. Komunikasi antarpribadi menurut (Hidayat, 2012) memiliki karakteristik menurut para pakar sebagai berikut : (1) Komunikasi antarpribadi dapat terjadi tanpa ada rencana tertentu, secara spontan, mengalir secara dinamis serta tidak terstruktur, (2) Sifat dari komunikasi antarpribadi yaitu face to face, secara timbal balik dan dapat langsung diterima. Komunikasi menganggapi apa yang disampaikan komunikator, (3) Bersifat keterbukaan, dengan kata lain, komunikasi menerima dengan senang hati pesan yang disampaikan komunikator baik berupa kritik atau keluhan, (4) Bersifat dukungan, situasi yang terbuka dapat mendukung komunikasi antarpribadi berjalan dengan efektif.

Komunikasi dalam konteks di tempat kerja merupakan proses pertukaran informasi antar rekan kerja yang menyebabkan terwujudnya pertukaran informasi dan gagasan yang menyebabkan pekerjaan dapat berlangsung secara efektif. (Effendy, 2010) Small talk atau yang biasa disebut sebagai percakapan kecil sering digunakan untuk mengurangi rasa frustrasi dan ketegangan saat melakukan interaksi langsung dengan orang lain. Percakapan kecil seperti “Halo!”, “Selamat Pagi”, “Bagaimana Kabarmu?” dianggap sebagai bentuk komunikasi yang mampu menimbulkan perasaan senang, memupuk kehangatan, atau mengakui keberadaan antar pihak yang terlibat di dalamnya. Upaya untuk melakukan komunikasi yang mampu menimbulkan perasaan senang dan kehangatan merupakan bentuk komunikasi fatis. Komunikasi fatis merupakan upaya untuk menimbulkan perasaan senang saat berkomunikasi adalah dengan menggunakan apa yang disebut sebagai komunikasi fatis (Vladimir, 2009). Komunikasi fatis adalah suatu kondisi dimana komunikasi yang terjadi tidak memiliki tujuan untuk memperoleh suatu informasi yang berarti melainkan hanya untuk menimbulkan kesenangan antar pihak yang terlibat. Meskipun komunikasi fatis merupakan bentuk komunikasi yang jarang dibahas dalam kajian komunikasi, namun keberadaan komunikasi fatis di sekitar lingkungan sosial mudah ditemukan dan sangat diperlukan.

Upaya untuk melakukan komunikasi yang mampu menimbulkan perasaan senang dan kehangatan merupakan bentuk komunikasi fatis. Dalam buku “What is Phatic Communication” (Vladimir, 2009) mengatakan bahwa upaya untuk menimbulkan perasaan senang saat berkomunikasi adalah dengan menggunakan apa yang disebut sebagai komunikasi fatis (phatic communication). Komunikasi fatis adalah suatu kondisi dimana komunikasi yang terjadi tidak memiliki tujuan untuk memperoleh suatu informasi yang berarti melainkan hanya untuk menimbulkan kesenangan antar pihak yang terlibat. Meskipun komunikasi fatis merupakan bentuk komunikasi yang jarang dibahas dalam kajian komunikasi, namun keberadaan komunikasi fatis di sekitar lingkungan sosial mudah ditemukan dan sangat diperlukan. Contoh komunikasi fatis dalam bentuk percakapan yaitu:

A : “Selamat pagi, bagaimana kabarmu hari ini? Semoga harimu menyenangkan.”

B : “Selamat pagi juga, kabarku baik hari ini. Semoga harimu juga menyenangkan.”

Ketika seseorang menanyakan kabar dari lawan bicaranya, tujuan sebenarnya dari percakapan tersebut tidak benar-benar untuk mendapatkan informasi kabar dari lawan bicaranya tersebut, melainkan hanya untuk menimbulkan suasana akrab semata. Menurut (Kridalaksana, 2010) contoh komunikasi fatis terbagi dalam tiga bentuk yaitu partikel fatis seperti “kan”, “kek”, “kok”, “-lah”, “nah”, “pun”, “sih” dan “yah”. Kata fatis seperti “Selamat ya” atau “Ayo kita makan”. Kemudian

bentuk frase fatis seperti “Assalamualaikum, Waalaikum salam”, “Terima kasih”, “Selamat datang”. Hal tersebut dilakukan agar komunikasi yang terjalin dapat memberikan kenyamanan dan rasa senang dari interaksi yang terjadi.

Ketika seseorang menanyakan kabar dari lawan bicaranya, tujuan sebenarnya dari percakapan tersebut tidak benar-benar untuk mendapatkan informasi kabar dari lawan bicaranya tersebut, melainkan hanya untuk menimbulkan suasana akrab semata. Komunikasi fatis menjadi salah satu cara berkomunikasi yang tepat yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu diantara anggotanya. Bagi sekelompok orang dalam organisasi, komunikasi fatis tidak hanya dijadikan kebutuhan namun juga memiliki motif tersendiri. Motif dalam komunikasi adalah bagaimana dan mengapa orang tersebut melakukan komunikasi. Pemilihan motif untuk melakukan komunikasi fatis tidak terlepas berasal dari dalam diri. Kehendak atau dorongan seseorang berasal dari perspektif seseorang yang memiliki kebutuhan dasar untuk komunikasi dan ingin membentuk hubungan yang tepat (Sonderby, 2013).

Menurut penelitian sebelumnya dari Beatty & Dobos yang dikutip dari penelitian komunikasi antar pribadi dan kepuasan hubungan ditentukan oleh motif seseorang dalam melakukan komunikasi. Artinya, motif seseorang dalam melakukan komunikasi interpersonal telah mendorong terjadinya kepuasan relasional. Motif komunikasi tidak dapat ada terlepas dari dengan siapa berinteraksi, bagaimana melakukan interaksi dan topik yang menjadi bahan pembicaraan (Astuti, dkk, 2019). Artinya orang akan sadar dengan pilihan mereka dalam melakukan komunikasi dan bahwa pilihan orang adalah tujuan dan sasaran yang diarahkan sehingga menimbulkan suatu kepuasan dalam hubungan.

Hubungan internal merupakan sebuah aspek penting atas berlangsungnya proses komunikasi di dalam organisasi. Hubungan internal yang harmonis di dalam suatu organisasi menjadi ujung tombak efektivitas dari proses komunikasi organisasi di dalam organisasi tersebut. Hubungan internal ini dianggap menjadi penting dalam konteks pencapaian tujuan organisasi. Dalam prakteknya, terjadi proses pertukaran informasi di antara pihak yang terlibat. Efektif atau tidaknya sebuah hubungan internal ditentukan dari intensitas, frekuensi dari hubungan yang dilakukan. Hal ini mencakup kredibilitas pihak yang terlibat.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penggunaan komunikasi fatis sangat berperan dalam pembentukan hubungan dan menciptakan hubungan yang erat antar sesama rekan kerja. Penggunaan komunikasi fatis sangat sering terjadi di tempat kerja, karena dianggap sebagai pembuka dalam hubungan yang lebih akrab (Ramadhanty, 2014). Penelitian kedua mengungkapkan bahwa ada hubungan positif antara pemilihan motif komunikasi antar pribadi dengan kepuasan komunikasi interpersonal (Astuti, dkk, 2019). Penelitian selanjutnya mengungkapkan bahwa “*The key for coworkers from older generations—especially those in positions of formal and informal power in organizations will be interacting with a desire to understand*” (Myers & Sadaghiani, 2010) dengan kata lain, kunci dari kesuksesan hubungan antar rekan kerja adalah keinginan untuk saling memahami, mengerti isi pesan yang disampaikan. Penelitian lainnya, mengungkapkan bahwa “*Organizational communication scholars have long been*

claiming that communication is an important force of organizing, and indeed that it is the building block of organizations” (Cooren, et. al, 2011) artinya komunikasi memiliki peran yang penting dalam suatu organisasi terutama untuk membangun pondasi dalam suatu organisasi.

Selanjutnya dalam penelitian (Alam, 2016) “*The reasons of some participants who employed phatic communication in their daily life frequently conveyed due to the function of phatic communication which was to build more comfortable atmosphere situation which lead to a good relationship*” artinya banyak pelaku komunikasi menggunakan komunikasi fatis dengan tujuan untuk membangun suasana yang nyaman yang mengarah pada hubungan yang harmonis.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka terdapat perbedaan dengan penelitian ini yakni penggunaan metode kuantitatif dengan beberapa sub variabel yaitu (1) basa-basi, (2) salam (*greetings*), (3) pamitan (*leave taking*), (4) *setting and scene*, (5) *art sequence*, (6) *key* perbedaan tersebut sekaligus merupakan state of the art. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pembanding dari penelitian sebelumnya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi fatis terhadap motif berkomunikasi dan hubungan internal di tempat kerja. Implikasi dari penelitian ini yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memberikan kontribusi mengenai perkembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang internal karyawan di dalam organisasi. Sesuai

dengan kajian dalam penelitian ini yaitu komunikasi fatis dimana komunikasi tersebut berperan penting dalam hal pengelolaan hubungan internal di suatu organisasi. Diharapkan penelitian ini dapat melengkapi bahan-bahan refrensi tentang komunikasi fatis yang khususnya berhubungan dengan hubungan internal karyawan dalam organisasi.

2. METHOD

Peneliti menggunakan metode kuantitatif, karena metode penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memiliki spesifikasi terencana, sistematis dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desan penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2014)

Adapun studi yang digunakan yaitu studi survey. Studi survey digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif lebih kecil. Populasi dalam penelitian ini sebanyak responden yang didapat saat penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di Perusahaan di Bandung. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Berdasarkan teknik tersebut, maka peneliti memiliki kriteria penentuan sampel sebagai berikut (1) Karyawan yang bekerja pada sektor swasta yang masih aktif di Kota Bandung, (2) Karyawan yang bekerja sebagai front officer atau dengan kata lain karyawan yang bekerja menggunakan komputer sebagai medianya, (3) Karyawan yang bersedia menjadi responden penelitian ini. Berdasarkan kriteria tersebut peneliti menentukan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang bekerja di lima perusahaan swasta yang berbeda.

Tabel 1. Jumlah Responden

No	Nama Perusahaan	Jumlah Responden
1.	PT. Moriuchi Indonesia	10
2.	PT. Duta Garmindo	10
3.	PT. Almakana	10
4.	PT. Caraka Citra	10
5.	PT. Binacitra	10
	Total	50

Platform yang digunakan untuk penyebaran kuesioner atau angket penelitian yaitu platform digital (*Google Form*). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana. Regresi linier sederhana didasarkan pada suatu hubungan kausal (Sebab akibat) dari suatu independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Regresi linier sederhana digunakan ketika variabel independen (X) hanya mempengaruhi satu atau lebih variabel dependen sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variable independent terhadap variable dependen. (Sugiyono, 2015) Regresi linear sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sebesar apa pengaruh dari komunikasi fatis terhadap motif komunikasi dan hubungan internal. Penggunaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan dari kedua variabel yang telah disebutkan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Analisis Regresi

Analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besar pengaruh dari komunikasi fatis terhadap motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja. Hasil perhitungan dengan SPSS di uraikan bahwa besar nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu 0.997. Berdasarkan nilai tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0.995 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel independen (komunikasi fatis) terhadap variabel dependen (motif komunikasi) sebesar 99,5%. Besar nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu 0.999. Berdasarkan nilai tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0.998 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel independen (komunikasi fatis) terhadap variabel dependen (hubungan internal) sebesar 99,8%. Persamaan regresi pengaruh Komunikasi Fatis (X1) terhadap Motif Komunikasi (Y1) sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$
$$Y = 0.977 + 0.888X$$

Angka konstan (a) di atas menunjukkan nilai 0.977. Hal ini berarti apabila tidak ada Komunikasi Fatis (X1) maka nilai konsisten Motif Komunikasi (Y1) adalah sebesar 0.977. Koefisien regresi X (b) sebesar 0.888 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% tingkat komunikasi fatis (X1), maka tingkat motif komunikasi (Y1) akan meningkat sebesar 0.888. Nilai koefisien regresi bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y1 adalah positif. Pada pengambilan keputusan uji regresi sederhana tabel koefisien, nilai signifikansi yang di tunjukkan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi fatis (X1) berpengaruh terhadap variabel motif komunikasi (Y1). Berdasarkan nilai t, t hitung sebesar $96.774 > 2.01063$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y1.

Persamaan regresi pengaruh Komunikasi Fatis (X1) terhadap Hubungan Internal (Y2) sebagai berikut:

$$Y = a + Bx$$
$$Y = 0.895 + 0.890X$$

Angka konstan (a) di atas menunjukkan nilai 0.895. Hal ini berarti apabila tidak ada komunikasi katis (X1) maka nilai konsisten hubungan internal (Y2) adalah sebesar 0.895. Koefisien regresi X (b) sebesar 0.890 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% tingkat komunikasi fatis (X1), maka tingkat hubungan internal (Y2) akan meningkat sebesar 0.890. Nilai koefisien regresi bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X1 terhadap Y2 adalah positif. Pada pengambilan keputusan uji regresi sederhana tabel koefisien, nilai signifikansi yang di tunjukkan sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi fatis (X1) berpengaruh terhadap variabel hubungan internal (Y2). Berdasarkan nilai t, t hitung sebesar $67.446 > 2.01063$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y2.

Hasil Identifikasi

3.1 Pengaruh basa-basi terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Basa-basi yang dilakukan di tempat kerja mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, sesuai data yang di peroleh bahwa responden telah melakukan basa-basi dan setuju bahwa basa-basi yang dilakukan dapat berpengaruh terhadap motif komunikasi dan hubungan internal. Maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel basa-basi terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.

3.2 Pengaruh salam (greetings) terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Ucapan salam yang dilakukan dapat mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, dikarenakan ucapan salam dapat memicu terjadinya interaksi komunikasi di tempat kerja. Maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel salam (greetings) terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.

3.3 Pengaruh pamitan (leave taking) terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Pamitan yang dilakukan dapat mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, hal ini terjadi karena responden setuju apabila pamitan merupakan hal penting untuk mengakhiri interaksi yang sedang terjadi. Dalam hal ini, dipengaruhi oleh faktor kesopanan dan tata krama. Hal ini dapat menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pamitan (leave taking) terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.

3.4 Pengaruh setting and scene terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Setting and scene dapat mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, sesuai data yang diperoleh bahwa situasi dan tempat interaksi dapat mempengaruhi terjalannya komunikasi karena suasana yang positif yang dibangun dalam komunikasi yang terjadi. Maka hipotesis keempat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel setting and scene terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.

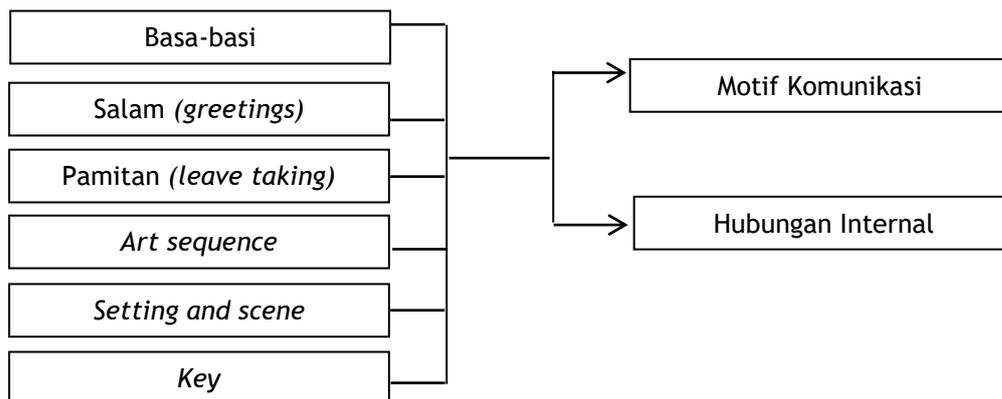
3.5 Pengaruh art sequence terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Art sequence dapat mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, hal ini karena pesan yang disampaikan ketika berinteraksi, menggunakan kata-kata dan simbol yang dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh pelaku komunikasi. Hal ini mendukung

hipotesis kelima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel art sequence terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.

3.6 Pengaruh key terhadap motif komunikasi dan hubungan internal

Key dapat memberikan pengaruh terhadap motif komunikasi dan hubungan internal, karena menurut data yang diperoleh intonasi, penekanan dapat memicu terjadinya komunikasi antar rekan kerja. Menurut (Santi, 2018) dalam hasil penelitiannya, intonasi suara pada waktu berinteraksi mempengaruhi keyakinan bahwa hal yang disampaikan memang benar adanya dan tidak dibuat-buat (rekayasa). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian, bahwa intonasi memiliki pengaruh terhadap motif komunikasi dan hubungan internal. Maka hipotesis keenam yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel key terhadap motif komunikasi dan hubungan internal dapat diterima.



Gambar 1. Pengaruh komunikasi fatis terhadap motif komunikasi & hubungan internal

Gambar di atas diperoleh dari hasil penelitian, yang menjelaskan bahwa sub variabel yang diteliti yakni (1) basa-basi, (2) salam (*greetings*), (3) pamitan (*leave taking*), (4) *setting and scene*, (5) *art sequence*, (6) *key* memiliki pengaruh yang kuat untuk masing-masing variabel dependen yang diteliti yakni motif komunikasi serta hubungan internal.

Pengaruh Komunikasi Fatis Terhadap Motif Komunikasi dan Hubungan Internal Antar Rekan Kerja di Perusahaan Swasta di Bandung

Dilihat dari hasil penelitian, peneliti menilai bahwa komunikasi fatis dapat mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal yang terjalin antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung. Komunikasi fatis dapat berperan penting dalam motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja. Komunikasi yang dilakukan di tempat kerja, memiliki sifat yang lebih kompleks dibandingkan dengan komunikasi yang dilakukan sehari-hari. Karena sifat hubungan yang terjalin di tempat kerja berkaitan dengan citra dan profesinya, maka komunikasi fatis menjadi suatu cara untuk dapat meningkatkan hubungan internal antar rekan kerja.

Basa-basi yang dilakukan di tempat kerja merupakan salah satu bentuk dari komunikasi fatis. Komunikasi fatis yang efektif ditandai dengan timbulnya kesenangan, saling pengertian dan peningkatan hubungan sosial yang baik. Timbulnya kesenangan dan saling pengertian akan memberikan dampak terhadap hubungan yang lebih erat. Bentuk basa-basi yang dilakukan di tempat kerja dapat berupa sapaan, menanyakan kabar, ucapan salam, melakukan eye contact. Dengan kata lain, basa-basi dapat diartikan sebagai tuturan untuk menjalin harmonisasi dan rasa solidaritas.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan ada keterkaitan yang signifikan antara komunikasi fatis dan motif komunikasi. Hal ini berarti, alasan seseorang melakukan komunikasi adalah dapat membawa sebuah kepuasan hubungan. Sebagai contoh, ucapan salam dan pamitan merupakan hal yang penting bagi pelaku komunikasi untuk memulai atau menutup interaksi yang terjadi. Situasi dan tempat juga dapat mempengaruhi pelaku komunikasi untuk memulai interaksi. Situasi dalam hal ini, merupakan situasi yang ada pada saat terjadinya interaksi. Situasi tersebut dapat bersifat formal maupun non formal. Pada situasi formal, hubungan keakraban dapat diabaikan. Istilah diabaikan disini tidak berarti tidak akrab secara pribadi. Situasi yang bersifat

formal menempatkan pelaku komunikasi di dalam posisi yang tidak akrab karena diikat oleh kaidah komunikasi tertentu. Berdasarkan hal tersebut, situasi sangat menentukan dalam terjadinya motif komunikasi dan hubungan internal.

Komunikasi fatis memiliki bentuk lain yang sering digunakan. Contohnya, menepuk bahu, menanyakan kabar, menanyakan jam berapa, beragumen tentang kondisi cuaca merupakan bentuk komunikasi fatis yang biasanya ditemukan di lingkungan kerja. Berdasarkan teori komunikasi interpersonal, keterbukaan dan sikap positif merupakan hasil dari tingkat kedekatan seseorang dalam suatu hubungan. Menurut teori tersebut, komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan aktif ketika proses komunikasi yang berlangsung membantu pelaku komunikasi untuk merasa lebih baik secara psikologis maupun fisik. (West & Turner, 2010). Komunikasi dikatakan efektif apabila umpan balik yang diterima bersifat positif. Namun, komunikasi efektif belum cukup untuk menciptakan suatu hubungan yang baik bagi pelaku komunikasi. Berdasarkan hal tersebut, komunikasi fatis dapat menjadi kunci dalam menciptakan hubungan internal yang baik antar rekan kerja. Komunikasi fatis juga harus dilakukan dengan tidak berlebihan dan sewajarnya.

Alasan seseorang melakukan komunikasi adalah dapat membawa sebuah kepuasan hubungan. Menurut William Schutz dalam buku (Wood, 2010), dalam kaitannya dengan teori komunikasi interpersonal, terdapat tiga kebutuhan mendasar dari seseorang yang melakukan komunikasi. Kebutuhan pertama merupakan afeksi, dengan kata lain keinginan untuk mendapatkan dan memberi kasih sayang. Kebutuhan selanjutnya yaitu inklusif yang merupakan keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu. Kebutuhan terakhir yaitu kontrol, yang merupakan keinginan untuk mempengaruhi peristiwa atau orang dalam kehidupan.

Ucapan salam dan pamitan merupakan hal yang penting bagi pelaku komunikasi untuk memulai atau menutup interaksi yang terjadi. Dalam konteks kesantunan, hal ini dapat mendukung terbangunnya afeksi antar pelaku komunikasi. Situasi dan tempat juga dapat mempengaruhi pelaku komunikasi untuk memulai interaksi. Hal-hal seperti intonasi, penekanan merupakan faktor yang penting untuk memicu komunikasi yang terjadi di tempat kerja untuk menghasilkan kepuasan atau kesenangan dari komunikasi yang dilakukan sehingga keinginan untuk menjadi bagian dari kelompok sosial tertentu dapat terpenuhi.

Peneliti menemukan bentuk konteks komunikasi antarpribadi dari masing-masing individu yaitu :

a) Keterbukaan

Keterbukaan dari masing-masing individu merupakan suatu faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi antarpribadi. Keterbukaan mensyaratkan sebuah kejujuran dari interaksi yang terjalin.

b) Empati

Empati merupakan suatu kemampuan untuk menangkap hal-hal yang terdapat dalam interaksi dengan cara menganalisis nada, suara sehingga seseorang dapat menangkap perasaan dan pikiran yang sesuai dan tepat dengan orang yang bersangkutan. (Halik, 2014)

c) Sikap positif

Sikap positif yang dimiliki seseorang diperoleh berdasarkan penerimaan diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuan untuk mengatasi persoalan serta peka terhadap kebutuhan sesama.

d) Kesetaraan

Kesetaraan merupakan salah satu karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi. Kesetaraan merupakan pengakuan secara tidak langsung bahwa pihak yang terlibat dalam komunikasi saling menghargai, berguna dan memiliki sesuatu yang penting untuk diberikan. Komunikasi tidak melihat perbedaan walaupun status formalnya berbeda.

Dalam komunikasi antarpribadi yang terjadi, komunikator dan komunikan menunjukkan sikap yang positif karena dalam hubungan tersebut dilakukan komunikasi fatis sehingga menghasilkan suasana menyenangkan, sehingga pemutusan hubungan komunikasi tidak akan terjadi. Komunikasi fatis memiliki bentuk lain yang sering digunakan. Contohnya, menepuk bahu, menanyakan kabar, menanyakan jam berapa, beragumen tentang kondisi cuaca merupakan bentuk komunikasi fatis yang biasanya ditemukan di lingkungan kerja. Berdasarkan teori komunikasi interpersonal, keterbukaan dan sikap positif merupakan hasil dari tingkat kedekatan seseorang dalam suatu hubungan. Komunikasi fatis merupakan satu upaya untuk meningkatkan keterbukaan dan umpan balik yang positif. Komunikasi dikatakan efektif apabila umpan balik yang diterima bersifat positif. Namun, komunikasi efektif belum cukup untuk menciptakan suatu hubungan yang

baik bagi pelaku komunikasi. Berdasarkan hal tersebut, komunikasi fatis dapat menjadi kunci dalam menciptakan hubungan internal yang baik antar rekan kerja. Komunikasi fatis juga harus dilakukan dengan tidak berlebihan dan sewajarnya.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi fatis memiliki peranan lain untuk mempengaruhi hubungan internal. Beban dan tekanan yang terjadi di tempat kerja dapat membuat seseorang melakukan pelarian (escape) untuk mengurangi stress. Art sequence yang dalam hal ini merupakan kata-kata dan symbol yang dipakai ketika interaksi dapat membuat tekanan tersebut berkurang dan berdampak kepada hubungan yang baik antar rekan kerja. Hal-hal seperti intonasi, penekanan merupakan faktor yang penting untuk memicu komunikasi yang terjadi di tempat kerja untuk menghasilkan kepuasan atau kesenangan dari komunikasi yang dilakukan. Komunikasi fatis yang dilakukan di tempat kerja berupa pembicaraan santai dapat menciptakan suatu kedekatan dalam hubungan komunikasi interpersonal antar rekan kerja.

Penjelasan di atas berkenaan dengan teori yang digunakan peneliti yaitu teori atribusi kausalitas. Teori ini menjelaskan bahwa sikap seseorang sering kali disesuaikan dengan sikap orang lain sehingga terjadi keseimbangan yang membuat situasi lebih nyaman. Untuk membuat situasi lebih nyaman serta memelihara dan memperteguh hubungan, diperlukan tindakan-tindakan tertentu untuk memenuhi keseimbangan. Menurut Rakhmat dalam artikel (Oktaviana & Santosa, 2017), faktor utama dalam memenuhi keseimbangan dalam hubungan interpersonal yaitu kontrol, respon yang tepat, nada emosional yang tepat dan keakraban. Dalam kaitannya dengan hubungan internal, peneliti menemukan adanya tindakan-tindakan komunikasi yang dilakukan guna menjaga hubungan interpersonal di saat komunikasi tidak terlalu berjalan dengan intens. Keterkaitan dengan teori atribusi kausalitas, komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi sebagai berikut :

- a) Empati yang tepat terhadap pribadi yang lain saat interaksi
- b) Komunikasi yang dapat dipahami satu sama lain
- c) Bertemu satu sama lain secara personal

Berdasarkan hasil penelitian, teori atribusi berkolaborasi dengan pengamalan pelaku komunikasi yang menciptakan kondisi interaksi dengan baik (dalam hal ini komunikasi fatis) sehingga komunikasi atau penerima pesan dapat mendengarkan, memahami bahkan menghayati secara seksama pesan yang akan disampaikan. Proses komunikasi dengan atribusi tersebut berkesinambungan sehingga menghasilkan perilaku baru dan menciptakan situasi komunikasi yang nyaman. Dalam kaitannya dengan motif komunikasi dan hubungan internal, tindakan komunikasi dilakukan guna menjaga keefektifan hubungan interpersonal di saat komunikasi tidak terlalu berjalan dengan intens.

Obrolan ringan atau small talk yang penuh keakraban, kontrol tentang apa saja yang dilalui, respon yang tepat dalam komunikasi dapat membangun suasana hati yang baik sehingga membuat kualitas hubungan meningkat. Menurut (Ardyati, 2019) faktor utama yang menentukan segala bentuk hubungan manusia yaitu suasana hati (*mood*); tindakan atau perilaku manusia yang dibangun oleh suasana hati. Peneliti menyimpulkan, tindakan-tindakan tersebut termasuk aplikasi komunikasi fatis yang menimbulkan keseimbangan dan kesenangan dari hubungan yang terjalin sehingga menghasilkan emosi yang positif. Emosi positif yang dihasilkan dalam berinteraksi akan meningkatkan kualitas hubungan. Dilihat dari hasil penelitian, komunikasi fatis berpengaruh terhadap motif komunikasi sebanyak 99.5% dan 0.5% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan komunikasi fatis berpengaruh terhadap hubungan internal sebanyak 99.8% dan 0.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Faktor yang diuji dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang kuat. Secara afektif, faktor yang paling mempengaruhi yaitu dari segi emosional, sebagai contoh keterbukaan diri, kesenangan, kepercayaan dan inklusi. Faktor tersebut yang mempengaruhi pelaku komunikasi untuk melakukan tindakan selanjutnya sehingga menghasilkan perubahan perilaku bagi pelaku komunikasi itu sendiri. Melalui faktor-faktor tersebut, relasi yang terjalin antar rekan kerja dapat berjalan harmonis dan jangka panjang sehingga hubungan internalnya dapat bersifat positif. Komunikasi fatis memiliki fungsi dari faktor-faktor yang diujikan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a) Untuk memulai percakapan
- b) Untuk melakukan gossip
- c) Untuk mengungkapkan solidaritas antar rekan kerja

- d) Untuk menciptakan perasaan nyaman
- e) Untuk mengungkapkan empati
- f) Untuk mengungkapkan penghormatan
- g) Untuk mengungkapkan kesantunan

Fungsi tersebut, dari hasil penelitian dapat membangun hubungan internal dan memenuhi komunikasi interpersonal yang efektif. Hal ini ditandai dengan :

- a) Menghargai satu sama lain, bersikap wajar tanpa menilai
- b) Memperkuat perasaan aman dan nyaman terhadap yang lain
- c) Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh
- d) Menghayati interaksi satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap empati dan menerima satu sama lain.

Keterbukaan diri menurut (Hidayat, 2016) merupakan keinginan untuk menanggapi dengan senang hati informasi yang didapat dalam hubungan yang terjalin. Keterbukaan sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antar pribadi yang efektif. Faktor lain yang diuji yaitu perbedaan umur, faktor perbedaan umur cukup memegang peranan yang sangat besar dalam komunikasi fatis. Menurut tatakrama budaya bangsa Indonesia, orang yang berusia lebih muda harus menghormati yang lebih tua, timbal baliknya orang yang lebih tua menghargai orang yang berusia lebih muda (Thamrin & Gani, 2020). Unsur tersebut terwujud dalam bentuk fatis yang muncul. Orang yang lebih tua akan menggunakan komunikasi fatis kepada sebayanya atau orang yang lebih muda dengan tujuan untuk mempertahankan hubungan yang baik.

Faktor tersebut yang mempengaruhi pelaku komunikasi untuk melakukan tindakan selanjutnya sehingga menghasilkan perubahan perilaku bagi pelaku komunikasi itu sendiri. Melalui faktor-faktor tersebut, relasi yang terjalin antar rekan kerja dapat berjalan harmonis dan jangka panjang sehingga hubungan internalnya dapat bersifat positif. Hubungan internal antar rekan kerja dalam organisasi memiliki peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja antar individu.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, pengaruh komunikasi fatis terhadap motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja, di lihat dari hasil analisis dan pembahasan, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara komunikasi fatis terhadap motif komunikasi antar rekan kerja. Berdasarkan uji analisis parsial (Uji t), komunikasi fatis (X1) berpengaruh terhadap motif komunikasi (Y1) dengan nilai t hitung $96.774 > 2.01063$. Nilai 0.888 pada variabel komunikasi fatis (X1) adalah bernilai positif sehingga disimpulkan bahwa semakin tinggi komunikasi fatis (X1) yang dilakukan, maka akan semakin berpengaruh terhadap motif komunikasi (Y1) antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung.

Terdapat pengaruh yang sangat kuat antara komunikasi fatis terhadap hubungan internal antar rekan kerja. Berdasarkan uji analisis parsial (Uji t), komunikasi fatis (X1) berpengaruh terhadap hubungan internal (Y2) dengan nilai t hitung $67.446 > 2.01063$. Nilai 0.890 pada variabel komunikasi fatis (X1) adalah bernilai positif sehingga disimpulkan bahwa semakin tinggi komunikasi fatis (X1) yang dilakukan, maka akan semakin berpengaruh terhadap hubungan internal (Y2) antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa koefisien determinasi (*R-Square*) dari motif komunikasi (Y1) yang diperoleh sebesar 0.995. Dapat diartikan bahwa 99.5% motif komunikasi antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung dipengaruhi oleh komunikasi fatis, sedangkan 0.5% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa koefisien determinasi (*R-Square*) dari hubungan internal (Y2) yang diperoleh sebesar 0.998. Dapat diartikan bahwa 99.8% hubungan internal (Y2) antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung dipengaruhi oleh komunikasi fatis, sedangkan 0.2% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterkaitan dengan teori yang digunakan dari *Grand theory* komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi dan diperkuat oleh dua komponen teori yaitu motif komunikasi dan hubungan internal serta teori atribusi kausalitas. Implementasinya adalah bahwa komunikasi fatis berhasil mempengaruhi motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung.

Pada interaksi yang melibatkan komunikasi fatis, beberapa karyawan berusaha menempatkan diri sebagai pribadi yang ramah. Pola interaksi yang dilakukan dapat dikategorikan sebagai pengelolaan dan mempertahankan hubungan internal yang terjalin. Komunikasi fatis digunakan sebagai penguat hubungan dalam komunikasi interpersonal. Karyawan akan dengan senang hati menyapa rekan kerjanya apabila mereka memiliki hubungan internal yang bersifat positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa interaksi dilakukan atas dasar proses bagaimana sapaan dan percakapan sebelum memulai rutinitas kerja penting dalam mempertahankan suatu hubungan internal

Hubungan internal akan meningkat dikarenakan komunikasi fatis yang dilakukan di tempat kerja. Hal ini sesuai dengan teori atribusi kausalitas yang menjelaskan proses bagaimana menentukan penyebab dan motif perilaku seseorang. Berdasarkan hasil yang diperoleh, implikasi hasil penelitian ini secara teoritis bahwa komunikasi fatis memberikan pengaruh yang kuat terhadap hubungan internal antar rekan kerja di Perusahaan Motif komunikasi dan hubungan internal akan meningkat dikarenakan komunikasi fatis yang dilakukan di tempat kerja.

Hubungan internal yang bersifat harmonis yang terbangun melalui komunikasi fatis dapat menimbulkan kehangatan dalam bersosialisasi (Adji, 2018). Hal ini sesuai dengan teori atribusi kausalitas yang menjelaskan proses bagaimana menentukan penyebab dan motif perilaku seseorang. Berdasarkan hasil yang diperoleh, implikasi hasil penelitian ini secara teoritis bahwa komunikasi fatis memberikan pengaruh yang kuat terhadap motif komunikasi dan hubungan internal antar rekan kerja di Perusahaan Swasta di Bandung.

5. REFERENCES

- Adji, H. S. (2018). Dinamika Komunikasi Fatis Pada Siswa Kelas II SMA Negeri 9 Gowa. *Jurnal Universitas Islam Negri Alauddin*.
- Alam, S. R. (2016). An Analysis Of Phatic Communion In English Students Association (ESA) Board Member Batch. *Jurnal Universitas Brawijaya*.
- Ardyati, N. (2019). Pengelolaan Kesan Komunikasi Persuasif Personal Sales. *Nyimak: Journal of Cpmunication*, 3(2).
- Astuti, dkk. (2019). Hubungan antara Motif Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Komunikasi Antar Pribadi Generasi Milenial Relationship between Interpersonal Communication Motives and Millennial Generation Interpersonal Communication Satisfaction. 2, 171-206.
- Cooren, F., Kuhn, T., Cornelissen, J. P., & Clark, T. (2011). Communication, organizing and organization: An overview and introduction to the special issue. In *Organization Studies* (Vol. 32, Issue 9). <https://doi.org/10.1177/0170840611410836>
- Effendy. (2010). *Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Grasindo Rosdakarya.
- Hidayat, D. (2012). *Komunikasi Antar Pribadi dan Mediana*. Graha Ilmu.
- Hidayat, D. & K. N. (2016). Makna Hubungan Antarpribadi Melalui Media Online Tinder. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, III(1), 1-11. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom%0A1>
- Kridalaksana. (2010). *Kelas Kata dalam Bahasa Indonesia*. Gramedia.
- Mulyana, D. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Myers, K. K., & Sadaghiani, K. (2010). *Millennials in the Workplace : A Communication Perspective on Millennials ' Organizational Relationships and Performance*. 225-238. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9172-7>
- Oktaviana, C. I., & Santosa, H. P. (2017). Pola Komunikasi Pengasuhan Ibu Single Parent. *Ilmu Komunikasi*, 1-9.
- Ramadhanty, S. (2014). Penggunaan Komunikasi Fatis dalam Pengelolaan Hubungan di Tempat Kerja. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 1. <https://jkms.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKMS/article/view/2556>
- Santi, F. (2018). *Pesan Nonverbal dalam Komunikasi Politik Wahidin Halim Sebagai Calon Gubernur Banten pada Pilkada Banten 2017*. 2(2), 131-149.
- Sonderby. (2013). Loneliness : An Integratie Approach. *The Journal of Integrated Social Sciences*, ISSN 1942-1052.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.

-
- Thamrin, T., & Gani, M. H. (2020). Cultural Value in Phatic Communication of Minangkabau Society. *Jurnal Kata*, 4(1), 155. <https://doi.org/10.22216/kata.v4i1.5272>
- Turner, W. R. (2010). *Introducing Communication Theory: An Analysis and Application* (4th ed.). McGraw-Hill,.
- Vladimir. (2009). What is Phatic Communication. *Cambridge Journal Online*.
- Wood, J. T. (2010). *Everyday encounters: An introduction to interpersonal communication*. Thomson Nelson.