

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KOLABORASI TIM DI KANTOR DINAS PARIWISATA KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Desmawini¹, Muhammad Fauzan², Muchlis³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri, Indonesia

*e-mail: wenidesma3@gmail.com

Article Info

Article history:

Received 05 06, 2026

Revised 05 13, 2026

Accepted 05 13, 2026

Keywords:

Interpersonal
Communication
Team Collaboration
Public Organizations
Performance Effectiveness
Work Coordination

Info Artikel

Article history:

Diterima 05 06, 2026

Direvisi 05 13, 2026

Disetujui 05 13, 2026

Kata Kunci:

Komunikasi
Interpersonal
kolaborasi Tim
Organisasi Publik
Efektivitas Kinerja
Koordinasi Kerja

Abstract

This study aims to analyze the role of interpersonal communication in improving team collaboration at the Tourism Office of Indragiri Hilir Regency. In the context of public organizations characterized by bureaucratic complexity, interpersonal communication plays a crucial role in ensuring effective work coordination. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving employees engaged in teamwork activities. The findings indicate that interpersonal communication has a significant role in enhancing team collaboration. This is reflected in the presence of openness, empathy, supportiveness, positive attitudes, and equality in interactions among employees. Effective communication contributes to better coordination, clearer task distribution, and reduced potential for misunderstandings in work implementation. Furthermore, interpersonal communication helps build trust and fosters harmonious working relationships, thereby strengthening team cohesion. Thus, interpersonal communication functions not only as a means of information exchange but also as a strategic mechanism for improving team collaboration and organizational performance in public sector institutions.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam konteks organisasi publik yang memiliki karakteristik birokratis dan kompleks, komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai yang terlibat dalam kerja tim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kolaborasi tim. Hal ini ditandai dengan adanya keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, serta kesetaraan dalam interaksi antarpegawai. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi, memperjelas pembagian tugas, serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga berperan dalam membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, sehingga mendorong terciptanya kerja sama tim yang lebih solid. Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme strategis dalam meningkatkan kolaborasi tim dan efektivitas kinerja organisasi publik.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam konteks manajemen organisasi publik modern, kolaborasi tim menjadi elemen fundamental dalam mencapai efektivitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kompleksitas tugas pemerintahan yang melibatkan koordinasi lintas unit, lintas fungsi, dan lintas kepentingan menuntut adanya pola kerja yang tidak lagi bersifat individual, melainkan berbasis kerja tim yang terintegrasi. Dalam situasi tersebut, komunikasi interpersonal memegang peranan penting sebagai sarana utama untuk menyelaraskan persepsi, membangun kepercayaan, serta memastikan kesamaan pemahaman tugas di antara anggota tim kerja [1][1].

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kejelasan pesan, kemampuan mendengar secara aktif, empati profesional, serta adanya mekanisme umpan balik dua arah yang memungkinkan terjadinya konfirmasi pemahaman antarindividu. Kualitas komunikasi yang baik terbukti mampu mengurangi ambiguitas peran serta meminimalkan konflik dalam tim, sehingga berdampak langsung pada peningkatan efektivitas kerja [1]. Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga mencakup kejelasan pesan, kemampuan mendengar secara aktif, empati profesional, serta adanya mekanisme umpan balik dua arah [2]. Selain itu, komunikasi yang bersifat dialogis juga dapat memperkuat kohesi tim dan meningkatkan akuntabilitas kinerja dalam organisasi formal [3].

Dalam sektor publik, peran komunikasi interpersonal menjadi semakin krusial mengingat karakteristik organisasi pemerintahan yang cenderung birokratis dan hierarkis, namun tetap dituntut untuk adaptif dan kolaboratif. Berbagai studi menunjukkan bahwa lemahnya komunikasi interpersonal internal seringkali menjadi penyebab utama rendahnya efektivitas koordinasi serta keterlambatan dalam implementasi program pemerintah. Fragmentasi informasi dan minimnya komunikasi dua arah dalam birokrasi dapat menyebabkan inefisiensi kerja dan menurunkan kualitas pelayanan publik [4][5]. Selain itu, kegagalan kolaborasi tim dalam organisasi publik lebih sering dipengaruhi oleh miskomunikasi dibandingkan dengan kendala teknis administratif [6].

Pada sektor pariwisata daerah, tantangan komunikasi interpersonal menjadi lebih kompleks. Hal ini disebabkan oleh tuntutan kerja yang memerlukan kreativitas, kecepatan pengambilan keputusan, serta kolaborasi intensif lintas bidang dan pemangku kepentingan. Organisasi yang bergerak di sektor layanan publik dan kreatif sangat bergantung pada komunikasi interpersonal yang efektif guna menjaga sinkronisasi peran serta mempercepat pelaksanaan program kerja [7].

Namun demikian, penelitian terdahulu umumnya masih berfokus pada komunikasi organisasi secara umum dan belum secara spesifik mengkaji peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim, khususnya pada instansi pariwisata daerah di tingkat kabupaten. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap), terutama dalam mengintegrasikan aspek komunikasi interpersonal dengan efektivitas kolaborasi tim dalam konteks organisasi publik yang dinamis. Sebagian besar penelitian lebih menekankan pada faktor struktural, kepemimpinan, atau sistem kerja, sementara aspek relasional antarpegawai belum mendapat perhatian yang optimal.

Padahal, komunikasi interpersonal merupakan faktor strategis yang secara langsung memengaruhi kecepatan koordinasi, validasi keputusan, serta sinkronisasi peran dalam tim kerja. Oleh karena itu, kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada analisis komunikasi interpersonal sebagai variabel kunci dalam meningkatkan kolaborasi tim pada instansi pariwisata daerah, dengan mengambil konteks empiris di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini tidak hanya melihat komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme relasional yang membentuk pola kerja kolaboratif dalam organisasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi dan manajemen organisasi publik, serta memberikan rekomendasi praktis berbasis bukti dalam upaya meningkatkan kolaborasi tim dan efektivitas kinerja organisasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan analisis masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara dua individu atau lebih secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan mencapai pemahaman bersama. Komunikasi ini memiliki peran penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif dalam organisasi. Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan yang melibatkan interaksi langsung antarindividu yang bertujuan untuk mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan efektivitas kerja[1].

komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan sosial, kepercayaan, dan kerja sama dalam organisasi[3]. komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh beberapa unsur utama, yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap positif (positiveness), dukungan (supportiveness), dan kesetaraan (equality)[8].

Selain itu, komunikasi interpersonal merupakan proses dinamis yang melibatkan pertukaran makna secara berkelanjutan antara individu[9]. Komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh kemampuan individu dalam menyampaikan pesan dan memahami respon lawan komunikasi secara tepat[10].

Dalam konteks organisasi publik, komunikasi interpersonal menjadi faktor penting karena mampu meningkatkan koordinasi kerja dan memperlancar aliran informasi antarpegawai. Komunikasi yang efektif juga dapat meminimalkan konflik dan meningkatkan kualitas hubungan kerja dalam tim.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi yang tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan kerja yang efektif melalui keterbukaan, empati, dan umpan balik. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal dipahami sebagai faktor utama yang memengaruhi kualitas interaksi dan kerja sama dalam tim.

2.2 Kolaborasi Tim

Kolaborasi tim merupakan proses kerja sama antara dua individu atau lebih yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam organisasi modern, kolaborasi tim menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja. Kolaborasi tim adalah proses di mana anggota tim bekerja secara bersama-sama, saling berbagi informasi, serta berkoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi[7].

Kolaborasi tim yang efektif ditandai dengan adanya komunikasi yang baik, kepercayaan antaranggota, serta pembagian tugas yang jelas[1]. Tim yang kolaboratif memiliki komitmen bersama, tanggung jawab kolektif, dan kemampuan untuk saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan[11].

Dalam organisasi publik, kolaborasi tim menjadi sangat penting karena kompleksitas pekerjaan yang membutuhkan koordinasi lintas unit dan lintas fungsi. Kolaborasi yang baik akan meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mempercepat pencapaian tujuan organisasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi tim merupakan proses kerja sama yang melibatkan interaksi, koordinasi, dan komitmen bersama untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, kolaborasi tim dipandang sebagai hasil dari interaksi sosial yang efektif antarpegawai dalam organisasi.

2.3 Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Kolaborasi Tim

Komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang erat dengan kolaborasi tim, karena komunikasi merupakan fondasi utama dalam membangun kerja sama yang efektif. Tanpa komunikasi yang baik, kolaborasi tim tidak dapat berjalan secara optimal. Komunikasi interpersonal yang efektif mampu mengurangi konflik, memperjelas peran, dan meningkatkan koordinasi dalam tim kerja[1].

Komunikasi interpersonal berperan dalam menyelaraskan tujuan tim, meningkatkan kepercayaan antaranggota, serta mempercepat pengambilan keputusan[7]. Selain itu, komunikasi yang dialogis dan terbuka mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kohesi tim[3]. Penelitian [12] menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan berbagi pengetahuan (knowledge sharing) yang pada akhirnya memperkuat kolaborasi tim. Selain itu, Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi dan kinerja tim secara keseluruhan[13].

Dalam organisasi publik, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kolaborasi tim, terutama dalam menghadapi kompleksitas tugas dan tuntutan pelayanan publik. Komunikasi yang baik memungkinkan terjadinya koordinasi yang lebih cepat, mengurangi miskomunikasi, serta meningkatkan efektivitas kerja tim secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran strategis dalam meningkatkan kolaborasi tim. Komunikasi yang efektif mampu memperkuat hubungan kerja, meningkatkan koordinasi, serta menciptakan kerja sama yang lebih harmonis. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal diposisikan sebagai variabel kunci yang memengaruhi keberhasilan kolaborasi tim dalam organisasi publik.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat landasan teoritis serta menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian yang relevan dengan topik komunikasi interpersonal dan kolaborasi tim antara lain sebagai berikut:

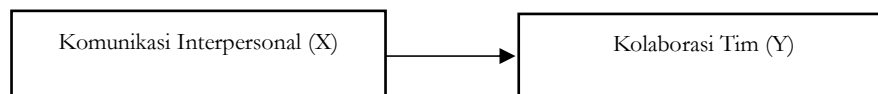
Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kerja tim, di mana keterbukaan dan kejelasan komunikasi mampu meningkatkan koordinasi antaranggota tim[14]. Komunikasi interpersonal berperan signifikan dalam meningkatkan kerja sama tim pada organisasi sektor publik[15]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mampu mengurangi konflik kerja dan meningkatkan hubungan interpersonal antar pegawai. Komunikasi interpersonal yang ditandai dengan empati, keterbukaan, dan dukungan memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kolaborasi tim[16]. Semakin baik komunikasi yang terjalin, maka semakin tinggi tingkat kerja sama dalam tim kerja. Selain itu, komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap peningkatan kinerja tim melalui peningkatan koordinasi dan kepercayaan antaranggota tim[17].

Komunikasi interpersonal dalam organisasi publik memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kerja tim melalui peningkatan koordinasi dan hubungan kerja[18]. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja tim dan kepuasan kerja anggota organisasi[19].

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kolaborasi tim, baik dalam organisasi publik maupun swasta.

2.4 Kerangka Pemikiran

Hubungan antar variabel dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

2.5 Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah dDuga komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kolaborasi tim di lingkungan kerja organisasi publik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna, proses, serta dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi antarpegawai secara alami sesuai dengan konteks organisasi [20].

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Lokasi ini dipilih karena memiliki karakteristik kerja yang menuntut kolaborasi lintas bidang dalam perencanaan dan pelaksanaan program pariwisata daerah.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

3.3 Subjek dan Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian. Kehadiran peneliti di lapangan dilakukan secara langsung untuk mengamati situasi kerja, interaksi antarpegawai, serta pola komunikasi yang terjadi dalam kegiatan sehari-hari. Peneliti berupaya menjaga objektivitas dengan bersikap netral, terbuka, dan tidak memengaruhi aktivitas subjek penelitian selama proses pengumpulan data berlangsung.

Subjek penelitian adalah pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir yang terlibat dalam kerja tim, baik pejabat struktural maupun staf pelaksana. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti keterlibatan langsung dalam proses komunikasi dan kolaborasi tim. Informan meliputi:

- a. Kepala bidang
- b. Kepala seksi
- c. Staf pegawai

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

- a. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta pandangan informan terkait komunikasi interpersonal dan kolaborasi tim.

- b. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pola interaksi, koordinasi kerja, serta situasi komunikasi yang terjadi dalam aktivitas organisasi.

- c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen resmi, laporan kegiatan, dan struktur organisasi yang relevan dengan penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Selain itu, digunakan instrumen pendukung berupa:

- a. Pedoman wawancara
- b. Pedoman observasi

Instrumen penelitian disusun berdasarkan fokus penelitian, yaitu aspek:

- a. Keterbukaan
- b. Empati
- c. Dukungan
- d. Sikap positif
- e. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal

Pengembangan instrumen dilakukan secara fleksibel agar tetap menyesuaikan dengan kondisi lapangan.

3.6 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian merupakan penjabaran dari variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih konkret dan terukur, sehingga memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan serta analisis data. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu komunikasi interpersonal sebagai variabel independen (X) dan kolaborasi tim sebagai variabel dependen (Y).

Komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses interaksi antarpegawai dalam menyampaikan informasi, ide, dan perasaan untuk mencapai pemahaman bersama dalam lingkungan kerja. Sementara itu, kolaborasi tim merupakan proses kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan konsep tersebut, maka operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sub Indikator
Komunikasi Interpersonal (X)	Proses interaksi antarpegawai dalam menyampaikan informasi, ide, dan perasaan untuk mencapai pemahaman bersama dalam lingkungan kerja	Keterbukaan (<i>Openness</i>)	Menyampaikan informasi secara jujur Transparansi dalam komunikasi
		Empati (<i>Empathy</i>)	Memahami perasaan rekan kerja Menunjukkan kepedulian
		Dukungan (<i>Supportiveness</i>)	Saling membantu dalam pekerjaan Memberikan dorongan/motivasi
		Sikap Positif (<i>Positiveness</i>)	Bersikap optimis Menghargai pendapat orang lain
Kolaborasi Tim (Y)	Proses kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien	Kesetaraan (<i>Equality</i>)	Tidak membedakan status/jabatan Perlakuan adil dalam komunikasi
		Koordinasi Kerja	Sinkronisasi tugas antarpegawai Kelancaran koordinasi
		Kerja Sama	Keterlibatan aktif anggota tim Saling membantu dalam tugas
		Kepercayaan	Rasa saling percaya antarpegawai Keandalan dalam bekerja
		Komunikasi Tim	Kelancaran pertukaran informasi Intensitas komunikasi
	Pembagian Tugas	Kejelasan peran Tanggung jawab masing-masing	

Sumber : Diolah Peneliti, 2026.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan meliputi tiga tahapan utama[21], yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model ini merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengorganisasi, menafsirkan, dan menyajikan data kualitatif secara terstruktur.

a. Reduksi Data (*Data Condensation*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, data diseleksi dan dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian, sehingga hanya informasi yang relevan yang digunakan dalam analisis.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis agar memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Penyajian data dapat berupa teks, matriks, maupun bagan untuk membantu peneliti dalam melihat pola hubungan antar data[21].

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk memastikan validitas dan konsistensi temuan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir, diperoleh temuan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kolaborasi tim.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antarpegawai berlangsung secara aktif, baik melalui komunikasi formal maupun informal. Pegawai secara rutin melakukan koordinasi dalam menyelesaikan tugas, berdiskusi dalam pengambilan keputusan, serta saling bertukar informasi terkait pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi sarana utama dalam mendukung pelaksanaan kerja tim. Selain itu, keterbukaan dalam komunikasi juga terlihat dari kemudahan pegawai dalam menyampaikan pendapat dan informasi. Informan menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka mempermudah pemahaman terhadap tugas masing-masing serta mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman.

Dari hasil observasi, terlihat bahwa interaksi antarpegawai berjalan secara dinamis dan komunikatif. Pegawai saling berkoordinasi dalam pelaksanaan tugas, baik dalam satu bidang maupun lintas bidang. Komunikasi yang terjalin tidak hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaan, tetapi juga menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis. Selanjutnya, aspek empati dan dukungan juga ditemukan dalam komunikasi interpersonal antarpegawai. Pegawai menunjukkan sikap saling membantu dan memahami kondisi rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Hal ini berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kerja sama tim.

Komunikasi interpersonal juga berperan dalam membangun kepercayaan antarpegawai. Kepercayaan ini terbentuk melalui interaksi yang terbuka, sikap saling menghargai, serta adanya komunikasi dua arah dalam organisasi. Dengan adanya kepercayaan tersebut, kolaborasi tim dapat berjalan lebih efektif. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi, memperkuat hubungan kerja, serta menciptakan kerja sama yang lebih baik antarpegawai.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kolaborasi tim. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan koordinasi dan mengurangi konflik dalam tim kerja[1].

Keterbukaan dalam komunikasi yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menyampaikan informasi secara jelas dan transparan. Hal ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dapat memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan kohesi tim[3].

Selain itu, aspek empati dan dukungan yang ditemukan dalam penelitian ini juga memperkuat teori yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan adanya empati, dukungan, dan sikap positif[8]. Empati memungkinkan pegawai untuk memahami kondisi rekan kerja, sehingga mampu menciptakan kerja sama yang lebih baik dalam tim.

Dalam konteks organisasi publik, komunikasi interpersonal juga berperan sebagai sarana untuk mengatasi hambatan struktural yang bersifat birokratis. Meskipun organisasi memiliki struktur yang hierarkis, komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan terjadinya koordinasi yang lebih cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam menyelaraskan tujuan tim dan meningkatkan efektivitas kerja[7].

Temuan ini juga didukung penelitian yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komponen utama dalam membangun kerja sama tim yang efektif[22]. Selain itu, menegaskan bahwa komunikasi yang baik mampu meningkatkan pemahaman dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap peningkatan kolaborasi tim melalui peningkatan kepercayaan, koordinasi, dan kerja sama antaranggota tim[2].

Dengan demikian, komunikasi interpersonal dapat dipandang sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kolaborasi tim, khususnya dalam organisasi publik yang memiliki kompleksitas kerja yang tinggi. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme relasional yang membentuk pola kerja kolaboratif dalam organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kolaborasi tim di Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir. Komunikasi interpersonal yang efektif, yang ditandai dengan keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, mampu memperlancar proses koordinasi kerja antarpegawai. Melalui komunikasi yang baik, pegawai dapat saling memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kepercayaan antarpegawai. Kepercayaan yang terjalin mendorong terciptanya kerja sama yang lebih solid dalam tim, baik dalam lingkup satu bidang maupun lintas bidang.

Dalam konteks organisasi publik, komunikasi interpersonal menjadi faktor strategis dalam mengatasi hambatan struktural yang bersifat birokratis. Komunikasi yang berlangsung secara terbuka dan dua arah memungkinkan terjadinya koordinasi yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme penting dalam membentuk kolaborasi tim yang efektif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Instansi (Dinas Pariwisata Kabupaten Indragiri Hilir)

Diharapkan instansi dapat meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antarpegawai melalui:

1. Pelatihan komunikasi efektif
2. Penguatan budaya kerja yang terbuka dan kolaboratif
3. Peningkatan koordinasi lintas bidang

Hal ini bertujuan untuk memperkuat kerja sama tim serta meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.

b. Bagi Pegawai

Pegawai diharapkan dapat:

1. Meningkatkan keterbukaan dalam berkomunikasi
2. Mengembangkan sikap empati dan saling menghargai
3. Aktif dalam berkoordinasi dan bekerja sama dalam tim

Sehingga tercipta hubungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada lingkup lokasi dan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk:

1. Mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau mixed method
2. Memperluas objek penelitian pada instansi lain
3. Menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, atau kinerja

REFERENSI

- [1] S. P. Robbins and T. A. Judge, "Organizational behavior." Pearson.
- [2] R. B. Adler, G. Rodman, and A. Pré, *Understanding human communication*, 14th ed. Oxford University Press.
- [3] A. Liliweri, *Komunikasi antarpribadi*. Kencana.
- [4] Sedarmayanti, "Good governance (kepemerintahan yang baik). Mandar Maju."
- [5] Sedarmayanti, *Good governance (Kepemintahan yang baik)*. Mandar Maju.
- [6] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] J. R. Schermerhorn, J. G. Hunt, R. N. Osborn, and M. Uhl-Bien, "Organizational behavior." Wiley.

-
- [8] J. A. DeVito, "The interpersonal communication book." Pearson.
- [9] R. West and L. H. Turner, *Introducing communication theory: Analysis and application*, 6th ed. McGraw-Hill.
- [10] S. L. Tubbs and S. Moss, *Human communication: Principles and contexts*, 14th ed. McGraw-Hill.
- [11] J. R. Katzenbach and D. K. Smith, "The wisdom of teams: Creating the high-performance organization," *Harvard Bus. Rev. Press*.
- [12] Y. Wang and N. Haggerty, "Knowledge sharing and team collaboration," *Inf. Syst. J.*, vol. 29, no. 4, pp. 703–728.
- [13] X. Zhang and V. Venkatesh, "Explaining team collaboration," *MIS Q.*, vol. 44, no. 3, pp. 1231–1255.
- [14] S. Wulandari, "Komunikasi interpersonal dan efektivitas kerja tim," *J. Manaj. Sumber Daya Mns.*, vol. 8, no. 1, pp. 34–42.
- [15] R. Putri and B. Santoso, "Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kerja sama tim pada organisasi publik," *J. Adm. Publik*, vol. 12, no. 2, pp. 123–135.
- [16] D. Rahmawati, "Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kolaborasi tim kerja," *J. Manaj.*, vol. 10, no. 1, pp. 45–56.
- [17] M. Sari, "Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja tim," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 78–89.
- [18] A. Rahman and B. Prasetyo, "Interpersonal communication in public organizations," *J. Adm. Publik*, vol. 15, no. 2, pp. 101–115.
- [19] R. Kumar and A. Pansari, "Communication and teamwork effectiveness," *J. Bus. Res.*, vol. 98, pp. 396–406.
- [20] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 5th ed. Sage Publications.
- [21] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 4th ed. Sage Publications.
- [22] E. Salas, D. L. Reyes, and S. H. McDaniel, "The science of teamwork," *Am. Psychol.*, vol. 73, no. 4, pp. 593–600.