

# KAJIAN INTERAKSI SOSIAL ANTARA PEMIMPIN DENGAN KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA SAMARINDA

Hasnawiyah<sup>1</sup>

## *Abstract*

*Hasnawiyah 2016, Kajian Interaksi Sosial Antara Pemimpin Dengan Karyawan Pada Toko Buku Gramedia Samarinda, Bimbingan Dari Bapak Prof.Dr.Hj.Sutadji.M,Drs,Mm selaku pembimbing I dan Bapak Badruddi Nasi, M.si selaku pembimbing II.*

*Tujuan penelitian untuk mengetahui kajian interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda dengan fokus penelitian yaitu kontak sosial, komunikasi dan kerja sama yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.*

*Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep, mengenai fenomena-fenomena yang ada. Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan dan informan kunci melalui wawancara mendalam dan dibantu dengan adanya pedoman wawancara yang telah disiapkan. Penulis menggunakan tehnik purposive sampling untuk menentukan informan sesuai dengan kriteria yang berkaitan dengan interaksi pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.*

*Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari semua informan yang ada dalam Toko Buku Gramedia Samarinda, disimpulkan bahwa interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan dalam Toko Buku Gramedia Samarinda ini yang dilihat dari kontak sosial dan komunikasi belum berjalan dengan baik hal tersebut di karenakan kurangnya kontak sosial dan komunikasi yang terjalin di antara keduanya, selayaknya seorang pemimpin dengan karyawan yang saling membutuhkan dalam pencapaian tujuan bersama. Hal tersebut juga mempengaruhi hubungan kerja sama yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.*

***Kata kunci :*** *Interaksi Sosial, Pemimpin, Karyawan, Toko Buku Gramedia Samarinda.*

## **Pendahuluan**

Dalam suatu organisasi sangat diperlukan interaksi sosial antara satu orang dengan orang lainnya, dengan tujuan untuk saling bekerja sama dalam

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Sosiatri-Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: wiyahhazna@gmail.com

hal kebaikan dan kemajuan organisasi. Semakin banyak interaksi sosial yang terjadi antara satu orang dengan orang lainnya semakin baik pula komunikasi dan hubungan pola kerja yang dilaksanakannya. Begitu pula hubungan antara *stakeholder* dalam hal ini pimpinan sebuah perusahaan yang saling berinteraksi dengan bawahannya yaitu karyawan.

Bentuk interaksi sosial dalam struktur organisasi merupakan bentuk interaksi-interaksi yang terjadi antara karyawan dengan pimpinannya, baik juga dengan karyawan sesama karyawan pula. Karena pada dasarnya organisasi tidak dapat eksis secara baik tanpa adanya hubungan diantara orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut.

Konteks karyawan pada wujudnya yang harus berinteraksi dengan pimpinan agar perusahaan terbangun diatas hubungan saling mengisi satu sama lain. Begitu juga peran pimpinan dalam organisasi baik itu perusahaan sangat penting kaitannya dalam hal memotivasi karyawannya untuk selalu bekerja sesuai dengan apa yang harus dikerjakan dalam mencapai tujuan organisasi yang lebih baik. Dalam ranah bisnis seperti Toko-Toko, bagaimana penjualan selalu meningkat setiap hari, pekan, bulan hingga tahun.

Implementasi yang dibangun harus pula berdasarkan manajemen yang baik dapat bersinergi ke seluruh komponen organisasi, baik manajemen tingkat atas, tengah bahkan ke bawah. Keefektifan dalam pencapaian sebuah organisasi tergantung bagaimana pola kepemimpinan yang dibangun dan dimiliki oleh seorang pemimpin, karena pemimpin yang menjadi tolak ukur bahkan kendali dalam maju mundurnya suatu organisasi.

Tugas utama manajemen suatu Perusahaan adalah menjaga kelangsungan hidup perusahaan dengan mencapai tujuan dan mengatasi segala perubahan yang dihadapi perusahaan, namun hal itu bukanlah tugas yang mudah karena manajemen bisa menghadapi berbagai masalah, mulai dari masalah internal maupun eksternal. Masalah internal sudah semestinya lebih mudah dikendalikan, dan adapun salah satu masalah internal yang dihadapi perusahaan adalah masalah kemampuan sumber daya manusia, khususnya hubungan interaksi sosial antara pimpinan dan karyawan, masalah ini juga bisa menjadi masalah yang sangat fatal dalam sebuah perusahaan.

Hal ini juga sumber daya manusia yang berperan penting dalam aktivitas perusahaan, karena mau tidak mau kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Misalnya karyawan adalah orang-orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau pada instansi pemerintah atau badan usaha lainnya, tentu terdapat pimpinan yang merupakan bagian atasan karyawan sehingga terjadi interaksi sosial antara pemimpin dan karyawan.

Salah satu organisasi yang bergerak di bidang privat yaitu Toko Buku Gramedia yang terletak di Jl. M.Yamin Mall Lembuswana Kota Samarinda, tentu di dalam perusahaan ini ada elemen yang bergerak aktif berperan menjalankan perusahaan diantaranya adalah seorang *Store Manager* atau

Kepala Toko, *Sales Superintendents* dan *General Service Superintendents* yang bertugas membantu menjalankan tugas-tugas *Store Manager* dan *Warehouse Support* yang bertugas untuk menangani barang masuk dan barang keluar dan karyawan yang bertugas untuk menjual dan melayani pengunjung yang datang berbelanja.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

Bagaimana interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Kota Samarinda?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun dalam melaksanakan sebuah penelitian atau suatu kegiatan diperlukan adanya suatu tujuan yang pasti dan ingin dicapai dari apa yang ingin dilaksanakan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Kota Samarinda.

### **Manfaat Penelitian**

#### *Manfaat Teoritis*

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan bagi ilmu sosiologi khususnya yang berkaitan dengan kajian interaksi sosial.
- Sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya dengan objek penelitian yang sama, yaitu tentang interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan.

#### *Manfaat Praktis*

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tentang intraksi sosial antara pemimpin dan karyawan pada Toko Buku Gramedia kota Samarinda.
- Untuk melatih kemampuan penulis tentang cara menyusun dan menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti kuliah pada program studi pembangunan sosial.

### **Landasan Teori**

#### *Interaksi Sosial*

Sejumlah ahli sosiologi mengkhususkan diri pada studi terhadap interaksi sosial, hal ini sesuai dengan pandangan ahli sosiologi seperti Max Weber bahwa pokok pembahasan sosiologi ialah tindakan sosial. Antara pendekatan yang digunakan untuk mempelajari interaksi sosial. Max Weber dalam Yesmil Anwar (2013: 145)

Dalam kehidupan bersama antara manusia dan manusia atau kelompok manusia dan kelompok tersebut terjadi hubungan dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. melalui hubungan tersebut seseorang ingin menyampaikan maksud, tujuan dan keinginannya masing-masing. Sedangkan untuk mencapai keinginan itu harus diwujudkan dengan tindakan melalui hubungan timbal balik. Hubungan inilah yang disebut dengan interaksi. Interaksi terjadi apabila satu individu melakukan tindakan sehingga menimbulkan reaksi dari individu-individu yang lain. karena itu interaksi terjadi dalam suatu kehidupan sosial.

Interaksi sosial adalah hubungan dinamis yang mempertemukan orang dengan orang, kelompok dengan kelompok maupun orang dengan kelompok manusia ( Baswori 2005 :138).

Johnson mengatakan, di dalam masyarakat, interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu lainnya, individu dengan kelompok dan sebaliknya. Interaksi sosial memungkinkan masyarakat berproses sedemikian rupa sehingga membangun satu pola hubungan. Interaksi sosial dapat pula diandaikan dengan apa yang disebut Weber sebagai tindakan sosial individu yang secara subyektif diarahkan terhadap orang lain (Johnson, 1988 :214 dalam Alfian Umri Syaifulhaq 2014 :20).

### ***Ciri-ciri interaksi sosial***

Adapun ciri-ciri interaksi sosial seperti yang di katakan oleh baswori (2015:139) dalam bukunya yang berjudul pengantar sosiologi seperti berikut :

1. Ada pelaku dengan jumlah lebih dari satu orang .
2. Ada komunikasi antar pelaku dengan menggunakan simbol-simbol.
3. Ada dimensi waktu ( masa lampau, masa kini, dan masa mendatang) yang menentukan sifat aksi yang sedang berlangsung.
4. Ada tujuan-tujuan tertentu, terlepas dari sama atau tidaknya tujuan tersebut dengan yang diperkirakan oleh pengamat.

### ***Syarat- Syarat Interaksi Sosial***

Dalam proses sosial, baru dikatakan terjadi interaksi sosial apabila telah memenuhi persyaratan sebagai aspek kehidupan bersama, yaitu dengan adanya kontak sosial dan komunikasi sosial.

Gillin dan Gillin dalam Yesmil Anwar (2013:195) mengemukakan Syarat-syarat terjadinya interaksi sosial yaitu :

#### ***Adanya Kontak Sosial (Social Contact)***

Kontak berasal dari kata Latin *cum* atau *con* yang berarti bersama - sama, dan *tangere* yang memiliki arti menyentuh. Jadi, secara harafiah kontak berarti bersama - sama menyentuh. Dalam pengertian sosiologis, kontak merupakan gejala sosial. Orang dapat mengadakan hubungan dengan pihak lain tanpa mengadakan sentuhan fisik, misalnya berbicara dengan orang lain melalui telepon, surat, dan sebagainya. Jadi, kontak sosial merupakan aksi individu atau

kelompok dalam bentuk isyarat yang memiliki makna bagi si pelaku dan si penerima, dan si penerima membalas aksi itu dengan reaksi. Kita membedakan kontak berdasarkan cara, sifat, bentuk, dan tingkat hubungannya.

#### *Adanya Komunikasi*

Komunikasi menurut William J.Seller (Muhammad, 2005 :4) memberikan komunikasi yang lebih bersifat universal. Menurutnya komunikasi adalah proses dengan mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. Kelihatannya dari pengertian ini proses komunikasi sangat sederhana, yaitu mengirim dan menerima pesan tetapi sesungguhnya komunikasi adalah suatu fenomena yang kompleks yang sulit di pahami tanpa mengetahui prinsep dan komponen yang penting dari komunikasi tersebut.

#### ***Faktor-Faktor Interaksi Sosial***

1. Faktor imitasi  
Yaitu merupakan dorongan untuk meniru orang lain, misalnya dalam hal tingkah laku, dan mode pakaian. Imitasi dapat mendorong orang untuk mematuhi kaidah dan nilai-nilai yang berlaku.
2. Faktor sugesti  
Pengaruh psikis, baik yang datang dari dirinya sendiri maupun dari orang lain, yang pada umumnya diterima tanpa adanya kritik dari orang lain.
3. Faktor identifikasi  
Yaitu merupakan suatu dorongan untuk menjadi identik (sama) dengan orang lain. identifikasi sifatnya lebih mendalam daripada imitasi, karena kepribadian seseorang dapat terbentuk atas dasar proses ini.
4. Faktor simpati  
Yaitu merupakan suatu perasaan tertarik kepada orang lain. didalam proses ini perasaan memegang peranan yang sangat penting, walaupun dorongan utama pada simpati adalah keinginan untuk memahami pihak lain dan untuk bekerja sama dengannya.

#### ***Bentuk-bentuk Interaksi Sosial***

Bentuk interaksi sosial terbagi menjadi lima bentuk (Basrowi, M.S. 2005:145) yaitu sebagai berikut :

##### *Kerja sama*

Ialah suatu bentuk interaksi sosial dimana orang-orang atau kelompok-kelompok saling membantu dan saling memahami untuk mencapai tujuan bersama.

Roucek dan Werren dalam (Basrowi,2005:145) mengatakan, bahwa kerja sama berarti bekerja bersma-sama untuk mencapai tujuan bersama. Misalnya, Pemimpin perusahaan dan karyawan bekerjasama untuk merencanakan bagaimana hasil penjualan atau pemasaran terus meningkat.

Ada 5 bentuk kerjasama :

1. Kerukunan
2. *Bargaining*,
3. *Kooptasi (cooptation)*
4. Koalisi (*coalition*),
5. *Joint venture*,

#### *Persaingan*

Persaingan merupakan suatu usaha dari seseorang untuk mencapai sesuatu yang lebih daripada yang lainnya. Misalkan dalam hal penjualan, para karyawan saling bersaing, berlomba-lomba untuk menjadi *best aktif selling* atau karyawan dengan penjualan terbanyak

#### *Akomodasi*

Akomodasi adalah suatu keadaan hubungan antara kedua belah pihak yang menunjukkan keseimbangan yang berhungan dengan nilai dan norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat. Hal ini bisa jadi seperti kecocokan antara pemimpin dengan karyawannya.

#### *Pertikaian Atau Pertentangan*

Pertikaian atau pertentangan adalah bentuk persaingan yang berkembang ke arah negatif, artinya karena disatu pihak bermaksud untuk mencelakakan atau paling tidak berusaha untuk menyingkirkan pihak lainnya. Seperti misalkan seseorang atasan yang dengan mudah memberikan surat peringatan kepada karyawannya atau langsung memecat karyawannya tanpa bertanya terlebih dahulu pokok permasalahan yang sebenarnya.

### ***Teori Kepemimpinan***

M.Sobry Sutikno (2014: 25), dalam bukunya yang berjudul pemimpin & kepemimpinan mengemukakan beberapa teori umum kepemimpinan diantaranya sebagai berikut :

#### 1) Teori Sifat

Teori ini menegaskan ide bahwa beberapa individu dilahirkan memiliki sifat-sifat tertentu yang secara alamiah menjadikan mereka seorang pemimpin. Keberhasilan seorang pemimpin ditentukan oleh sifat-sifat, perangai atau ciri-ciri yang dimiliki pemimpin.

#### 2) Teori Perilaku

Teori perilaku, lebih dikenal dengan behaviorist theories. Teori ini lebih terfokus kepada tindakan-tindakan yang dilakukan pemimpin daripada memperhatikan atribut yang melekat pada diri seorang pemimpin.

#### 3) Teori Situasional

Teori situasional mengatakan bahwa pembawaan yang harus dimiliki seorang pemimpin adalah berbeda-beda, tergantung dari situasi yang sedang dihadapi, teori situasional dari Hersey Dan Blanchard terfokus pada karakteristik kematangan bawahan sebagai kunci pokok situasi yang menentukan keefektifan perilaku seorang pemimpin.

4) Teori Jalan – Tujuan

Tugas pemimpin menurut teori ini adalah bagaimana bawahan bisa mendapatkan hadiah atas kinerjanya, dan bagaimana seorang pemimpin menjelaskan dan mempermudah jalan menuju hadiah tersebut.

***Tipe Kepemimpinan***

Menurut Sodang P.Siagin (2003:27), bahwa “kepemimpinan itu memiliki lima gaya atau tipe yang dikenal luas dewasa ini, lima gaya kepemimpinan yang diakui keberadaannya adalah”:

- *Tipe yang Otokratik*

Dilihat dari segi presepsinya, seseorang pemimpin yang otokratik adalah seseorang yang sangat egois. Egoismenya yang sangat besar akan mendorongnya memutarbalikkan kenyataan yang sebenarnya.

- *Tipe Paternalistik*

Salah satu ciri utama dari masyarakat tradisional, ialah rasa hormat yang tinggi yang ditunjukkan masyarakat kepada orang tua atau seseorang yang dituakan. Biasanya seseorang yang paternalistik mengutamakan kebersamaan.

- *Tipe Kharismatis*

Seorang pemimpin yang kharismatik adalah seseorang yang dikagumi oleh banyak pengikut meskipun para pengikut tersebut tidak selalu menjelaskan secara kongkret mengapa orang tertentu itu dikagumi.

- *Tipe Laissez Faire (Bebas)*

seorang pemimpin yang berkisar pada pandangannya bahwa organisasi akan berjalan lancar dengan sendirinya karena para anggota organisasi terdiri dari orang-orang yang sudah dewasa yang mengetahui apa yang menjadi tujuan organisasi.

- *Tipe Demokratis*

Seorang pemimpin yang demokratis dihormati dan disegani bukan ditakuti karena perilakunya dalam kehidupan organisasional.

***Karyawan***

Hasibuan (2006: 94) mengatakan, karyawan adalah orang penjual jasa (fikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sobri mengatakan, karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut. (Manulang, 2002)

### ***Definisi Konsepsional***

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka perlu pemahaman yang sama, sehingga tidak terjadi interpretasi yang tidak sesuai dengan penelitian ini nantinya. Berdasarkan uraian dan teori dan konsep, maka definisi konsepsional dalam penelitian ini tentang “kajian interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda” adalah suatu ringkasan untuk mengetahui hubungan interaksi sosial yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda yang dilihat dari proses Kontak Sosial Dan Komunikasi sosial yang nantinya akan menghasilkan output dalam bentuk kerja sama antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.

### **Jenis Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian yang dilakukan penulis maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif ini menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variabel yang berkaitan dengan pengumpulan data-data berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati untuk memberikan gambaran atau pengesahan suatu konsep mengenai fenomena-fenomena yang ada.

### **Fokus Penelitian**

Interaksi sosial yang meliputi :

- 1) Hubungan kontak sosial antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.
- 2) Hubungan komunikasi antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda.
- 3) Hubungan kerja sama antara pemimpin dengan karyawan Pada Toko Buku Gramedia Samarinda.

### **Lokasi penelitian**

Lokasi atau tempat penelitian ini akan dilaksanakan di Jl.M.Yamin-S.Parman Koplek Mall Lembuswana Samarinda. Namun untuk membatasi lokasi yang akan diteliti, maka peneliti akan melakukan penelitiannya di Toko Buku Gramedia Blok.B komplek Mall Lembuswana Samarinda, dan adapun alasan mengapa lokasi tersebut diambil sebagai tempat penelitian, karena lokasi ini merupakan tempat di dirikannya Toko Buku Gramedia Pusat di Kota Samarinda.

### **Sumber Data**

#### **a) Data Primer**

Adapun kriteria yang peneliti tentukan dalam penelitian yang dilakukan di toko buku Gramedia Samarinda ini berdasarkan jabatan oleh masing-masing idividu yaitu atasan kerja dan karyawan.

- a. Atasan kerja
  1. Kepala toko atau manajer 1 orang
  2. Supervisor 2 orang
- b. Karyawan
  1. Kasir 2 orang dari 12 kasir
  2. Sales counter 2 orang dari 52 sales counter
  3. Store asosiasi 2 orang dari 12 store asosiasi
  4. Cleaning service 1 orang dari 5 orang cleaning service
  5. Security 1 orang dari 8 orang security
  6. Edp suport 1 orang dari 2 Edp
  7. Warehouse 1 orang dari 2 warehouse
  8. Medical electronica 1 orang dari 2 medical electronica

Informan kunci atau ( key informan ) yang diharapkan menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah :

1 orang supervisor dari ISRU (*Indo Stationery Ritel Utama*) yaitu salah satu perusahaan yang ikut bernaung di dalam Gramedia, adalah orang cukup lama bekerja di Toko Buku Gramedia yang mengetahui semua struktur organisasi, keseharian, dan hubungan interaksi sosial yang terjadi di dalam perusahaan serta dianggap lebih memahami semua permasalahan yang ada di dalam Toko Buku Gramedia, baik dari karyawan, Supervisor maupun kepala toko, untuk itu peneliti bermaksud untuk menjadikan sebagai informan kunci dari penelitian ini.

#### **b) Data Sekunder**

Data ini diperoleh dari studi kepustakaan. Studi kepustakaan dimaksud untuk memperoleh teori dan konsep maupun keterangan-keterangan melalui hasil penelitian, buku-buku, skripsi, majalah, dan bahan-bahan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

- 1) Observasi
- 2) Wawancara
- 3) Dokumentasi & pencatatan dokumen
- 4) Penelitian Kepustakaan

### **Teknik Analisis Data**

1. Pengumpulan data Pengumpulan data ialah proses awal dalam mengumpulkan data mentah yang diperoleh dari lapangan mengenai kajian interaksi sosial antara pemimpin dan karyawan.
2. Reduksi Data adalah proses dimana ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan yaitu tahap pertama melibatkan langkah-langkah editing, pengelompokkan dan meringkas data.

3. Penyajian Data adalah proses melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data yakni menjalin (kelompok) data yang satu dengan (kelompok) data yang lainnya.
4. Penarikan Dan Pengujian Kesimpulan (*Drawing And Verifying Conclusion*) yaitu pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola data yang ada dan atau kecenderungan dari yang telah dibuat.

## **Pembahasan**

### ***Hubungan Kontak Sosial Antara Pemimpin Dengan Karyawan***

Dari adanya interaksi maka akan terciptalah iklim sosial yang baik, maka dengan itu produktifitas kerja karyawan dapat ditingkatkan, adapun hubungan antara pemimpin dengan karyawan yang baik kaitannya dengan bisnis, adalah sebuah perusahaan akan menjadi lebih baik di lihat dari produktivitas para karyawannya, bekerja secara maksimal.

Seperti yang di utarakan oleh 7 informan dari 11 orang informan karyawan bahwa hubungan yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan yang ada di dalam Toko Buku Gramedia Samarinda jika dilihat dari hasil wawancara dan data data yang ada bisa di katakan belum begitu sering melakukan kontak sosial dan itu berarti komunikasinya pun belum maksimal, dan yang menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya hal ini karena pemimpin hanya dekat dengan beberapa karyawan saja, hal ini tentu dapat membawa kecemburuan bagi karyawan lain, ditambah lagi dengan kesibukan para atasan yang membuat jarak di antara pemimpin dengan karyawan semakin jauh semakin adanya jarak yang terjadi maka kontak sosial pun akan lebih jarang di lakukan dan tentu saja hal tersebut berpengaruh terhadap komunikasi dalam organisasi Toko Buku Gramedia Samarinda.

Dalam hal ini, interaksi yang dilihat dari kontak sosial yang dijalin oleh para pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda memang belum maksimal dari sebagian pemimpin dengan karyawan karena diantaranya masih ada juga interaksi yang bagus.

### ***Hubungan Komunikasi Antara Pemimpin Dengan Karyawan***

Dari data-data yang telah diperoleh oleh penulis menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda ini masih kurang, sehingga pola hubungan komunikasi tersebut menyebabkan karyawan bekerja dengan perasaan yang kurang nyaman, terbukti dengan hasil penelitian yang ada bahwasanya atasan pada Toko Buku Gramedia mengatakan bahwa mereka sering melakukan komunikasi dengan para karyawannya, namun hal berbeda diungkapkan oleh para karyawan bahwa atasan jarang sekali melakukan komunikasi dengan bawahannya.

Hal ini terjadi karena atasan pada Toko Buku Gramedia hanya sering melakukan komunikasi dengan karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan mereka seperti sering menyapa, dan bercanda akan tetapi pada karyawan lain mereka tidak sering melakukan komunikasi.

Dengan adanya hubungan komunikasi antara pemimpin dan karyawan yang seperti ini maka bukan tidak mungkin dapat menimbulkan hubungan yang tidak baik antara pemimpin dengan karyawan, dengan komunikasi seperti ini juga para bawahan tentu memiliki kecemburuan antara sesama bawahan dan dampaknya kepada suasana kerja yang tidak komunikatif.

Serta adapun penyampaian pesan yang bersifat tidak langsung menyebabkan terjadinya diskomunikasi, seperti pemimpin menyampaikan perintah melalui perantara dan penyampaian perantara biasanya salah menyampaikan pesan kepada karyawan. hal itu yang menimbulkan distorsi “yaitu penyampain pesan yang berubah karena melalui perantara” sehingga menyebabkan pesan tersebut berubah. Tentu hal tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pemimpin dengan karyawan.

### ***Hubungan Kerja Sama Antara Pemimpin Dengan Karyawan Pada Toko Buku Gramedia Samarinda***

Dalam sebuah organisasi dan perusahaan kerja sama merupakan hal yang paling penting karena tanpa adanya kerja sama suatu tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Begitupun dalam proses interaksi sosial kerja sama merupakan bentuk interaksi sosial yang paling pokok, dan untuk menggambarkan sebagian besar bentuk-bentuk interaksi sosial atas dasar bahwa segala macam bentuk interaksi tersebut dapat di kembalikan pada kerja sama. Soerjono Soekanto (2014:65).

Betapa pentingnya fungsi kerja sama yang di gambarkan oleh Charles H.Cooley dalam Soerjono Soekanto (2014:66) sebagai berikut :

*“Kerja sama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut; kesadaran akan ada kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta yang penting dalam kerja sama yang berguna.”*

Seperti yang telah di uraikan di atas dan adanya data yang telah di peroleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi sosial sangat berpengaruh dalam kerja sama antara karyawan dengan pimpinan pada Toko Buku Gramedia Samarinda, kerja sama yang masih kurang di tunjukan dengan pernyataan beberapa informan informan yang mengatakan bahwa di dalam toko buku gramedia samarinda ini pemimpin belum sepenuhnya bisa berlaku adil dalam memperhatikan semua devisi yang ada, mereka hanya lebih sering melakukan kerja sama sesama tim wiyah 1 dan 2 dimana wilayah penjualan ini

memang menjual produk produk milik gramedia sendiri, kerja sama yang sering dilakukan seperti menata buku bersama melakukan general cleaning bersama, tetapi pada wilayah 3 atau penjualan wilayah counter mereka hampir tidak pernah melakukan kerja sama dalam menta produk produk ketika ada barang datang, sehingga kerja sama antara karyawan dengan pemimpin belum maksimal dan dampak dari hal tersebut sangat berpengaruh terhadap penjualan dan keuntungan perusahaan.

Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.

Adanya peraturan perusahaan yang ada di dalam perusahaan ini di sebut sebagai SOP (Standar Operasional Perusahaan) SOP ini bertujuan untuk mengatur ketertiban para karyawan dan untuk melancarkan segala kegiatan selama jam kerja berlangsung, untuk itu semua karyawan dituntut dan diwajibkan untuk mengikuti semua peraturan yang ada di dalam perusahaan ini.

Peraturan tersebut di buat untuk di terapkan bukan untuk di langgar namun seperti hasil penelitian yang telah di lakukan oleh penulis terdapat beberapa kenyataan yang berbeda. Bahwa para atasan juga sering melakukan pelanggaran atas peraturan yang telah di buat oleh perusahaan, serta kurangnya ketegasan oleh para atasan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan kedekatan tersendiri yang di jalin atasan kepada beberapa karyawan.

Dari adanya beberapa data yang telah di peroleh oleh penulis beberapa karyawan lebih cenderung melakukan pelanggaran peraturan karena mencontoh perilaku atasannya yang juga sering melanggar peraturan yang ada dan merasa cemburu atas perilaku atasan yang hanya memihak kepada beberapa karyawan saja.

Proses interaksi ini menyebabkan karyawan menjadi sering melanggar peraturan yang telah di tetapkan dalam perusahaan seperti misalkan karyawan sering meninggalkan area penjualan dan sering bergerombol dan tidak mengikuti standar layanan yang telah di tetapkan oleh perusahaan tentu saja dengan adanya sikap karyawan yang seperti ini, hal tersebut dapat membawa dampak buruk bagi perusahaan itu sendiri, dimana para karyawan memiliki kinerja yang rendah, hal tersebut bisa saja mempengaruhi semangat kerja yang dimiliki oleh para karyawan dengan begitu tujuan utama perusahaan tidak akan tercapai karena kerja sama yang terjalin di antara ke dua bela pihak terhambat dikarenakan masalah tersebut.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab-bab sebelumnya maka penulis akan memberikan kesimpulan dan saran-saran agar dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pengetahuan bagi skripsi-skripsi selanjutnya mengenai kajian interaksi sosial pemimpin dengan karyawan pada

Toko Buku Gramedia Samarinda, akan tetapi penulis ingin menjelaskan beberapa hal oleh karena itu dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan kontak sosial antara pimpinan dengan karyawan yang ada pada Toko Buku Gramedia Samarinda masih jarang dilakukan oleh pemimpin kepada karyawan begitupun sebaliknya. Dari 14 informan yang ada, 11 orang informan karyawan dan 3 orang informan atasan pada Toko Buku Gramedia Samarinda, 7 informan karyawan mengemukakan bahwa hubungan yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan tidak begitu dekat, adanya jarak yang terjadi di antara mereka yang membuat hubungan mereka tidak dekat sehingga mereka pun jarang melakukan kontak sosial, sedangkan 4 orang diantaranya memiliki hubungan yang baik dengan atasan seperti berteman baik dan sering saling menyapa, adapun pernyataan 3 orang informan atasan mengemukakan hal yang berbeda dimana mereka semua mengatakan bahwa hubungan pemimpin dengan semua karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda baik-baik saja yaitu tidak adanya perbedaan dan jarak antara pemimpin dengan karyawan. Hubungan kontak sosial yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan yang ada pada toko Buku Gramedia Samarinda sangat memprihatinkan dikarenakan pimpinan di Toko Buku Gramedia hanya dekat dengan beberapa karyawan saja seperti karyawan yang di anggap sebagai teman sehingga mereka hanya memperhatikan satu pihak saja. jadi mereka tidak mendekati diri kepada semua karyawan yang ada dalam toko ini. Begitupun dengan masalah peraturan yang di tetapkan dalam toko ini, beberapa karyawan terkadang melanggar peraturan dikarenakan hubungan antara pemimpin dengan karyawan yang tidak semuanya dekat karena adanya perbedaan antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain, dan juga atasan yang terkadang sering melanggar peraturan yang telah ditetapkan, yang membuat karyawan meniru dan melakukan pelanggaran.
2. Komunikasi yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan pada Toko Buku Gramedia Samarinda menurut 7 informan karyawan belum begitu sering melakukan komunikasi seperti menyapa ataupun bercanda,. 4 orang informan di antaranya sering melakukan komunikasi, sedangkan 3 orang informan atasan dari pihak atasan mengemukakan hal yang berbeda mereka mengemukakan bahwa hubungan komunikasi yang terjalin diantara pemimpin dengan dengan karyawan sering terjadi.
3. Kerja sama yang terjalin antara pemimpin dengan karyawan dalam Toko Buku Gramedia Samarinda ini masih sangat memprihatinkan dimana pemimpin belum bisa berlaku adil dengan memperhatikan semua devisi atau wilayah penjualan yang ada, pimpinan lebih sering melakukan kerja sama seperti menata buku bersama, melakukan general cleaning bersama dengan wilayah penjualan produk-produk gramedia seperti penjualan buku dan produk gramdia yang lain. tetapi hal tersebut tidak di terapkan pada wilayah penjualan counter yang meliputi tas, multimedia dan alat musik, dan masih

banyak lainnya sehingga dampak yang di timbulkan dari hal tersebut yaitu kurangnya penjualan yang di rasakan oleh wilayah lain, tentu hal tersebut dapat merugikan kedua bela pihak, dimana devisi ini tidak mencapai target dari perusahaannya tentu hal tersebut berpengaruh pada laba yang akan di dapatkan oleh toko buku gramedia sendiri karena beberpa persen penghasilan masing-masing devisi merupakan keuntungan bagi gramedia.

### **Saran**

Seorang atasan juga seharusnya dapat membagi waktu dengan baik dalam pekerjaannya sehingga memiliki sedikit waktu luang untuk berkomunikasi dengan karyawannya guna untuk mendekatkan diri dengan karyawan, seorang atasan juga tidak seharusnya memiliki hubungan dekat dengan karyawan tertentu saja tetapi akan lebih baik apabila hubungan dekat tersebut diberlakukan sama dengan semua karyawan yang ada, begitupun dengan hal pengambilan keputusan sebaiknya seorang atasan yang baik juga harus mendengarkan keluhan dan saran yang di kemukakan oleh karyawan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari karena terjadi keputusan sepihak.

Seorang atasan seharusnya dapat memberi contoh yang baik dalam perusahaan sehingga para karyawan dapat melihat dan mencontoh perilaku baik dari atasannya seperti tidak melanggar peraturan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan untuk melancarkan segala kegiatan yang ada dalam Toko Buku Gramedia Samarinda juga untuk meningkatkan semangat kerja para karyawan, karena apabila seorang karyawan memiliki hubungan yang baik dengan atasannya maka merekapun juga akan bekerja dengan nyaman sehingga hal tersebut dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan karena dengan suasana kerja yang nyaman dan komunikasi yang lancar maka bisa jadi produktivitas kerja karyawan akan meningkat dan toko bisa mencapai tujuannya karena terciptanya kerja sama yang baik antara karyawan dengan pemimpin dan karyawan dengan karyawan dalam melayani konsumen yang membuat penjualan meningkat hal tersebut juga dapat membawa pengaruh yang baik dalam pelayanan customer dalam rangka kepuasan konsumen.

### **Daftar Pustaka**

Sumber Buku :

Anwar, Yesmil. 2013. *Sosiologi Untuk Universitas*. Bandung: Pt Referika Aditama.

Baswori. 2005. *Pengantar Sosiologi*. Ciawi-Bogor:Ghalia Indonesia

Gunarsa, S.D, Dan Gunarsa, Y.S. (1995). *Psikologi Perawatan*, Jakarta :Penerbit

Pt Bpk Gunung Mulia.

- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara .
- Mery, Indar. 2012. *Skripsi Interaksi Sosial Anak Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Anak Penyandang Autis)* . Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Mulawarman Samarinda.
- Kalean. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*. Yogyakarta: Penerbit Pradigma.
- Kaswan. 2013. *Leadership And Teamworking*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Koentjaraningrat. 1967. *Beberapa Pokok Antropologi Sosial* Jakarta: Penerbit Dian Rakyat.
- Manullang, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles, B, Matthew, Dan A. Michael Huberman. 2005. *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Diterjemahkan Oleh Tr Rohidi Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy, J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Siagin, Sondang. 1991. *Teori-Teori Dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineke Cipta
- Sobry, Sutikno. 2014. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Holistica: Lombok.
- Soekanto, Soerjono Dan Sulistyowati Budi. 2014. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Thoha, Mifta. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada.

Sumber Internet :

- \_\_\_\_\_. Syaifulhaq, Umri, Alfan. 2014. *Interaksi Antara Guru Dengan Siswa Dalam Mengembangkan Kedisiplinan Siswa*. Skripsi Pai. Magelang: Program Studi Pendidikan Agama Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (Stain). ([Http://Perpus.iainsalatiga.Ac.Id/Docfiles/Fulltext/3055323609.Pdf](http://Perpus.iainsalatiga.Ac.Id/Docfiles/Fulltext/3055323609.Pdf))
- \_\_\_\_\_. [Http://Falah-Kharisma.Blogspot.Co.Id/2015/09/Syarat-Syarat-Terjadinya-Interaksi.Html#Sthash.Bzli9h6t.Dpuf](http://Falah-Kharisma.Blogspot.Co.Id/2015/09/Syarat-Syarat-Terjadinya-Interaksi.Html#Sthash.Bzli9h6t.Dpuf)