

# **Komunikasi Interpersonal Manajer CV Amera Berkah Jaya Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Para Pemasok Walet**

**<sup>1</sup>Herlin Febriyananda Putri, <sup>2</sup>Teguh Priyo Sadono, <sup>3</sup>Herlina Kusumaningrum.**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[herlinfpt@gmail.com](mailto:herlinfpt@gmail.com)

## ***Abstract***

*CV Amera Berkah Jaya is a company that is engaged in the field of swallow's nest distributors who provide swallow's nest washing services, located in the city of Surabaya. CV Amera Berkah Jaya uses interpersonal communication to maintain good relations with swallow suppliers. Interpersonal communication is considered the most able to influence others than other types of communication. This study focuses on the application of interpersonal communication effectiveness, including openness, empathy, support, positive attitude, and equality, using Charles Berger and Richard Calabrese's uncertainty reduction theory. Data were obtained through interview, observation, and documentation techniques, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results showed that CV Amera Berkah Jaya consistently applied an attitude of openness and empathy in its communication with swallow suppliers, increasing trust and cooperation between the two parties. This research suggests that interpersonal communication has an important role in overcoming uncertainties that may arise in working relationships.*

***Keywords :*** *Interpersonal Communication, Swallow's Nest Distributor, Swallow Supplier, Uncertainty Reduction Theory, Relationship.*

## **Abstrak**

CV Amera Berkah Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor sarang burung walet yang menyediakan pelayanan jasa pencucian sarang burung walet, bertempat di kota Surabaya. CV Amera Berkah Jaya menggunakan komunikasi interpersonal untu menjaga hubungan baik dengan pemasok walet. Komunikasi interpersonal dinilai paling bisa mempengaruhi orang lain ketimbang jenis komunikasi lain. Penelitian ini memfokuskan pada penerapan efektivitas komunikasi interpersonal, termasuk sikap keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, dengan menggunakan teori pengurangan ketidakpastian dari Charles Berger dan Richard Calabrese. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV Amera Berkah Jaya secara konsisten menerapkan sikap keterbukaan dan empati dalam komunikasinya dengan pemasok walet, meningkatkan kepercayaan dan kerjasama antara kedua belah pihak. Penelitian ini mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam mengatasi ketidakpastian yang mungkin muncul dalam hubungan kerja.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Distributor Sarang Burung Walet, Pemasok Walet, Teori Pengurangan Ketidakpastian, Hubungan Baik

## **Pendahuluan**

Sarang burung walet merupakan salah satu produk alam yang memiliki nilai ekonomi tinggi dan kaya manfaat. Struktur sarang ini terbentuk dari sekresi glandula salivales burung walet, yang digunakan untuk membangun sarang sebagai tempat bertelurnya. Habitat alami sarang burung walet umumnya terletak di gua-gua di hutan atau di tepi laut, namun dengan perkembangan teknologi, sarang walet juga dapat diproduksi secara buatan pada bangunan atau gedung (Qoriah and Sulistiani 2018). Indonesia, sebagai produsen terbesar sarang burung walet di dunia, menyumbang lebih dari 75% dari kebutuhan global, dengan sisanya dipenuhi oleh negara-negara seperti Vietnam, Thailand, Malaysia, Cina selatan, dan Filipina (Prayatna and Wira 2018). Usaha sarang burung walet merupakan salah satu usaha yang mulai berkembang di Indonesia. Dengan adanya usaha sarang burung walet, dapat mengurangi angka kemiskinan dan membantu memenuhi perekonomian masyarakat (Desa et al. 2023). Namun, usaha sarang burung walet tidaklah sederhana, karena perusahaan perlu memiliki strategi bersaing yang tepat untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Salah satu bentuk usaha sarang burung walet yang berkembang berada di Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya adalah usaha jasa pencucian sarang burung walet oleh CV Amera Berkah Jaya. CV Amera Berkah Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor sarang burung walet yang menyediakan pelayanan jasa pencucian sarang burung walet. Perusahaan ini telah terjun di dunia perwaletan sejak tahun 2016 dan berfokus pada jasa pencucian sarang burung walet, serta telah melakukan ekspor sarang burung walet ke berbagai negara seperti China, Hongkong, dan Vietnam.

Jasa pencucian sarang burung walet adalah kegiatan pembersihan bulu-bulu atau kotoran yang melekat pada sarang burung walet dengan tujuan untuk mendapatkan nilai jual yang lebih mahal dan langsung diproduksi ketimbang saat diambil langsung dari gedung waletnya (Sapti et al. 2019). Perlu diketahui bahwa proses pencucian sarang burung walet tidaklah mudah karena diperlukan kecekatan dan ketelatenan yang ekstra. Hal ini sangat penting bagi para karyawan karena kualitas sarang burung walet yang bagus didasarkan pada proses pencabutan yang bersih. Dalam menekuni usaha pencucian sarang burung walet, perusahaan harus lebih kreatif dalam merancang dan membangun strategi pengembangan usaha. Menurut Asosiasi Peternak dan Pedagang Sarang Walet Indonesia (APPSWI), saat ini Indonesia memiliki banyak produk sarang walet dan permintaan sarang burung walet dari luar negeri tinggi (Muhammad 2023). Hal ini menjadi potensi yang bagus bagi CV Amera Berkah Jaya untuk mengembangkan jasa pencucian sarang burung walet. Dalam memenuhi bahan baku sarang burung walet, CV Amera Berkah Jaya memerlukan dorongan dari para pemasok. Pemasok atau supplier merupakan pihak yang berkepentingan dalam menjamin ketersediaan barang yang dibutuhkan oleh perusahaan (Wahyudhi Amin and Hilman 2023). Di sini, pengusaha membutuhkan peran pemasok walet yang memiliki rumah atau gedung burung walet yang biasanya memiliki ketersediaan barang dari hasil panen.

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek kunci dalam menjalankan bisnis, terutama dalam mengelola hubungan antara perusahaan dan pemasok. Menurut (DeVito 2017), komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua individu atau lebih yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Dalam konteks bisnis, komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu membangun keterbukaan, empati, dan kepercayaan antara perusahaan dan pemasok, yang sangat penting dalam mengelola ketidakpastian dan menjaga kelangsungan hubungan kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kualitas hubungan kerja dan kinerja perusahaan (Morisson 2010). Dalam industri sarang burung walet, komunikasi interpersonal yang baik antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasoknya dapat membantu mengatasi masalah operasional seperti ketepatan waktu dalam proses pencucian

sarang. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, perusahaan dan pemasok dapat bekerja sama lebih efisien dan mengurangi risiko ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan hubungan kerja. Penelitian ini berfokus pada pentingnya komunikasi interpersonal dalam menjaga dan memperkuat hubungan antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok sarang burung walet. Mengingat bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam mengkoordinasikan kinerja, mencapai tujuan, dan memenuhi kebutuhan kedua belah pihak, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi CV Amera Berkah Jaya dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan manajemen hubungan dengan pemasok. Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian ini, tujuan penelitian adalah untuk mendalami praktik komunikasi interpersonal antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok sarang burung walet. Penelitian ini akan mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif dan mengusulkan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan hubungan kerja dan kinerja operasional perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan industri sarang burung walet di Indonesia.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam konteks komunikasi interpersonal antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok sarang burung walet. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, sesuai dengan pendapat Creswell (dalam Herdiansyah 2014:76) yang menyatakan bahwa pendekatan studi kasus menekankan pada eksplorasi dari suatu "sistem yang terbatas" pada satu atau beberapa kasus secara detail.

Subjek pada penelitian ini adalah narasumber atau informan yang mempunyai peran penting dalam memperoleh informasi dan data penelitian. Dalam kasus ini, subjek yang terlibat adalah pimpinan dan karyawan CV Amera Berkah Jaya serta para pemasok walet di Surabaya. Objek penelitian adalah aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh CV Amera Berkah Jaya dalam menjaga hubungan baik dengan pemasok walet.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan dengan manajer, karyawan, dan pemasok sarang burung walet CV Amera Berkah Jaya. Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai strategi komunikasi interpersonal perusahaan, tantangan yang dihadapi, dan langkah-langkah yang diambil untuk memelihara hubungan baik dengan pemasok walet. Kedua, pengamatan langsung di lapangan dilakukan untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal oleh CV Amera Berkah Jaya dalam berinteraksi dengan pemasok walet. Ketiga, teknik pengumpulan data ini menggunakan analisis dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik yang relevan dengan praktik komunikasi interpersonal di perusahaan tersebut.

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian dipilih secara purposif. Analisis data menggunakan triangulasi, yang melibatkan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber dilakukan untuk memastikan keakuratan dan validitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini diharapkan memberikan pemahaman tentang praktik komunikasi interpersonal di CV Amera Berkah Jaya serta mengidentifikasi strategi-strategi efektif dalam mengelola komunikasi dan mempertahankan hubungan yang baik dengan pemasok walet.

## **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini mengungkap bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh manajer dan staf CV Amera Berkah Jaya dalam menjaga hubungan yang harmonis dengan pemasok walet, dengan memanfaatkan teori pengurangan ketidakpastian sebagai landasan teoritis utama. Teori ini, yang dikembangkan oleh Berger dan Calabrese (1975), secara khusus menyoroti pentingnya komunikasi dalam mengurangi ketidakpastian yang terkait dengan informasi di antara pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis. Dalam konteks penelitian ini, teori pengurangan ketidakpastian menjadi kerangka untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengelola dan mengurangi ketidakpastian yang mungkin timbul dalam hubungan bisnis antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok walet.

Manajer dan staf CV Amera Berkah Jaya mempraktikkan komunikasi interpersonal sebagai alat utama untuk tidak hanya pertukaran informasi, tetapi juga untuk membangun fondasi yang kokoh dalam hubungan mereka dengan pemasok. Komunikasi ini melibatkan berbagai teknik, seperti pertemuan rutin, komunikasi langsung, dan penggunaan teknologi modern seperti email dan aplikasi pesan instan. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip-prinsip teori pengurangan ketidakpastian, di mana intensitas dan kualitas komunikasi yang terjaga dapat membantu memperjelas ekspektasi, mengidentifikasi potensi masalah, dan menjalin kerjasama yang lebih harmonis antara kedua belah pihak.

## **Penerapan Model Komunikasi Sirkuler**

Penerapan model komunikasi sirkuler dalam penelitian ini memungkinkan adanya informasi yang responsif antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasoknya. Model ini tidak hanya mencakup pengiriman informasi dari manajemen kepada pemasok, tetapi juga memberikan kesempatan bagi pemasok untuk memberikan umpan balik, masukan, dan permintaan yang dapat meningkatkan kolaborasi kedua belah pihak. Komunikasi sirkuler menjadikan proses komunikasi sebagai siklus terus-menerus di mana pesan dan informasi beredar dan diperbarui secara dinamis, memungkinkan adaptasi cepat terhadap perubahan dan kebutuhan mendesak dalam lingkungan bisnis yang berubah-ubah.

## **Proses Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi interpersonal yang efektif yang dilakukan oleh manajer CV Amera Berkah Jaya dalam menjaga hubungan dengan pemasok walet. Dimulai dengan pengumpulan informasi dari berbagai sumber termasuk rekan kerja dan media sosial seperti Facebook, manajer mengevaluasi reputasi dan pengalaman pemasok potensial. Kontak awal dilakukan melalui telepon dan email untuk mengatur pertemuan tatap muka di kantor atau lokasi yang disepakati. Selama pertemuan, fokus diberikan pada pembangunan hubungan personal, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pemasok, serta pertukaran informasi dua arah mengenai proses produksi dan layanan. Komunikasi rutin dipertahankan setelah pertemuan untuk memberikan dukungan kontinu, mengelola pesanan dengan efisien, dan menangani perubahan atau masalah yang muncul, menjadikan proses ini krusial dalam memastikan keberlanjutan dan kesuksesan kerjasama jangka panjang antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok walet.

## **Teori Pengurangan Ketidakpastian**

Teori pengurangan ketidakpastian, yang dikembangkan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese, mengacu pada upaya individu untuk mengurangi ketidakpastian dalam situasi komunikasi dengan memperoleh informasi yang lebih lengkap dan akurat. Penggunaan teori pengurangan ketidakpastian oleh manajer CV Amera Berkah Jaya dalam komunikasi interpersonal dengan pemasok walet menunjukkan relevansi dan efektivitas yang

signifikan. Teori ini memfasilitasi manajer untuk mengurangi ketidakpastian yang mungkin timbul dalam interaksi dengan pemasok baru melalui strategi pengumpulan informasi aktif dari berbagai sumber, seperti rekan kerja dan media sosial. Pendekatan ini tidak hanya memungkinkan mereka untuk memahami lebih dalam tentang profil dan kebutuhan pemasok potensial sebelum bertemu langsung, tetapi juga memperkuat interaksi dengan meminimalkan ketidakpastian yang mungkin menghambat hubungan bisnis. Dengan demikian, penerapan teori ini tidak hanya mendukung manajemen hubungan yang berkelanjutan, tetapi juga memastikan bahwa komunikasi antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok walet berlangsung efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal.

### **Hubungan Baik**

CV Amera Berkah Jaya secara efektif mempertahankan hubungan baik dengan pemasok walet melalui berbagai strategi komunikasi interpersonal yang terstruktur dan berkesinambungan. Mereka aktif dalam membangun keakraban dengan pemasok, memanfaatkan komunikasi dua arah yang responsif, serta menunjukkan sikap empati dan penghargaan terhadap kontribusi pemasok. Melalui pendekatan ini, CV Amera Berkah Jaya mampu meminimalkan ketidakpastian dalam interaksi bisnis, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan efisiensi operasional dalam menjalankan layanan pencucian sarang walet mereka. Dengan demikian, strategi yang diterapkan tidak hanya mendukung hubungan jangka panjang yang berkelanjutan, tetapi juga memberikan fondasi yang kokoh bagi kerjasama yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pemasoknya.

### **Penutup**

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian di atas adalah bahwa komunikasi interpersonal yang efektif yang diterapkan oleh manajer dan staf CV Amera Berkah Jaya dengan pemasok walet, berdasarkan teori pengurangan ketidakpastian, merupakan faktor kunci dalam mempertahankan hubungan yang harmonis dan produktif. Strategi komunikasi ini meliputi penggunaan teknologi modern dan pertemuan langsung yang terencana dengan baik, memungkinkan untuk pertukaran informasi dua arah yang responsif dan pembangunan keakraban personal. Penerapan model komunikasi sirkuler juga memastikan adanya aliran informasi yang dinamis antara kedua belah pihak, memperkuat kerjasama dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dengan demikian, CV Amera Berkah Jaya tidak hanya berhasil mengelola ketidakpastian dalam interaksi dengan pemasok, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan.

### **Daftar Pustaka**

- Desa, Studi et al. 2023. "Analisis Peluang Usaha Sarang Burung Walet Di Tinjau Dari Maqashid Syariah." 1(5): 157–70.
- DeVito. 2017. *The Interpersonal Communication Book*. Fifteenth. Pearson Education.
- Herdiansyah. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Morisson. 2010. *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Anggadiah. 2023. "APPSWI Buka Keran UMKM Walet Tembus Pasar Ekspor China." *beritajatim.com*. <https://beritajatim.com/ekbis/appswi-buka-keran-umkm-walet-tembus-pasar-ekspor-china/>.
- Prayatna, and Wira. 2018. "Analisis Kelayakan Pengembangan Usaha Penangkaran Burung Walet Di Desa Negeri Lama Lubuhan Batu Sumatera Utara." . *Universitas Katolik Parahyangan Bandung Universitas Katolik Parahyangan Bandung*.
- Qorihah, and Sulistiani. 2018. "Analisis Kelayakan Finansial Usaha Sarang Burung Walet Di Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung." *Universitas Borneo Tarakan*.

- Sapti, Mujiyem et al. 2019. “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.” *Jurnal Sains dan Seni ITS* 53(1): 1689–99.  
<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106%0A>.
- Wahyudhi Amin, Aldi, and Maman Hilman. 2023. “Analisis Pemilihan Supplier Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw) Di Percetakan Dan Digital Printing Nuela Tasikmalaya.” *Jurnal Industrial Galuh* 4(2): 86–93.