

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pola komunikasi asertif dalam membangun produktivitas kinerja pada bagian pengemasan (studi kasus pada badan usaha milik negara PT. Bio Farma di Jalan Pasteur No. 28 Kota Bandung)". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi asertif yang diterapkan oleh manajer di bagian pengemasan dan dampaknya terhadap produktivitas kinerja staf. Komunikasi asertif, yang ditandai dengan kejelasan perintah dan penghargaan terhadap perasaan staf, merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini menggunakan teori gaya komunikasi menurut Sutarto (dalam Tohardi, 2002:300) dengan lima kriteria untuk mengukur keberhasilan komunikasi seorang pimpinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer yang menerapkan komunikasi asertif mampu membantu staf memahami tugas dengan lebih jelas, mengurangi ketakutan dan kecemasan, serta meningkatkan kepercayaan diri. Staf yang merasa dihargai dan didengarkan oleh manajer cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen dalam menjalankan tugasnya sehingga produktivitas kinerja dapat terbangun bahkan meningkat. Selain itu, pola komunikasi asertif juga memungkinkan munculnya inovasi baru dan mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.

Penelitian ini menegaskan pentingnya kemampuan komunikasi asertif bagi manajer dalam membangun produktivitas kinerja staf. Rekomendasi yang diberikan meliputi pelatihan komunikasi asertif bagi manajer, peningkatan interaksi personal antara manajer dan staf, serta penerapan kebijakan yang mendukung komunikasi efektif di tempat kerja. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang bagaimana komunikasi asertif dapat menjadi alat yang efektif dalam membangun produktivitas kinerja dan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan inklusif.

Kata Kunci: komunikasi asertif, produktivitas kinerja, manajer, staf, lingkungan kerja.

ABSTRACT

This research is titled "Assertive Communication Patterns in Building Work Productivity in the Packaging Department (A Case Study of the State-Owned Enterprise PT. Bio Farma on Jalan Pasteur No. 28, Bandung City)." This study aims to examine the assertive communication patterns implemented by managers in the packaging department and their impact on staff work productivity. Assertive communication, characterized by clarity of instructions and respect for staff feelings, is an important factor in creating a harmonious and productive work environment.

Research methods used are qualitative research methods with case study approaches and data collection through in-depth interviews, observations, and document analysis. The study uses the theory of communication style according to Sutarto (in Tohardi, 2002:300) with five criteria to measure a leader's communication success.

Research shows that managers who implement assertive communication can help staff understand tasks more clearly, reduce fear and anxiety, and increase confidence. Staff who feel appreciated and listened to by managers tend to be more motivated and committed to performing their duties so that performance productivity can be awakened even higher. In addition, the assertive communication pattern also enables the emergence of new innovations and facilitates the achievement of the company's goals

The research emphasizes the importance of assertive communication skills for managers in building staff performance productivity. Recommendations include training managers to communicate assertively, improving personal interaction between managers and staff, and implementing policies that support effective communication in the workplace. Thus, this research contributes to an understanding of how assertive communication can be an effective tool in building performance productivity and creating a positive and inclusive working environment.

Keywords: *assertive communication, performance productivity, managers, staff, work environment.*