

ABSTRAK

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia perlu berinteraksi dengan sesama sebagai aplikasi dari proses sosial tersebut. Untuk melaksanakan interaksi tersebut, manusia didukung oleh sebuah proses komunikasi. Proses ini harus berlangsung dengan cara yang tepat sehingga proses diantara manusia dapat terus berjalan. Apabila terjadi salah pengertian atau interpretasi mengenai isi pesan yang disampaikan, maka dapat dikatakan komunikasi yang terjadi tidak efektif. Dalam proses komunikasi, adanya proses dan kesamaan makna atau persepsi menjadi sangat penting. Penelitian dilakukan guna mengetahui efektivitas komunikasi antarpribadi dalam mengatasi perbedaan pendapat antar karyawan Pizza Hut Delivery Rangkasbitung dan memahami bagaimana agar komunikasi antarpribadi dapat dimaksimalkan agar tidak terjadi konflik yang ditimbulkan karena adanya perbedaan pendapat. Penelitian dilakukan dengan metodologi kualitatif deskriptif menggunakan metode penelitian studi kasus. Mengambil teori konsep diri untuk melihat kemampuan diri setiap karyawan dalam memahami diri sendiri, pandangan orang terhadap dirinya dan bagaimana ia ingin dipandang. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi antarpribadi efektif untuk mencegah dan mengatasi perbedaan pendapat, namun belum mencapai hasil yang diharapkan karena hanya beberapa karyawan yang secara pribadi memiliki kesadaran terhadap diri.

Kata Kunci : *Efektivitas, Komunikasi Antarpribadi, Perbedaan Pendapat, Pizza Hut*

ABSTRACT

In essence, humans are social creatures. In everyday life, humans need to interact with others as an application of the social process. To carry out these interactions, humans are supported by a communication process. This process must take place in the right way so that the process between humans can continue. If there is a misunderstanding or interpretation of the content of the message conveyed, it can be said that the communication is not effective. In the communication process, the existence of a process and the similarity of meaning or perception becomes very important. The study was conducted to determine the effectiveness of interpersonal communication in overcoming differences of opinion between employees of Pizza Hut Delivery Rangkasbitung and to understand how to maximize interpersonal communication so that conflicts do not occur due to differences of opinion. The research was conducted with a descriptive qualitative methodology using a case study research method. Taking self-concept theory to look at the ability of each employee to understand himself, people's views of him and how he wants to be seen. The results of the study show that interpersonal communication is effective in preventing and overcoming differences of opinion, but has not achieved the expected results because only a few employees have self-awareness.

Keywords: *Effectiveness, Interpersonal Communication, Dissent, Pizza Hut*