

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI PADA PROGRAM
SARJANA**

Yang Bertandatangan di bawah ini, Penulis:

Nama : Rizska Fatwah
Nim : 44200254
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "**Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama**" Periode April-Juni 2024, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Juni 2024
Yang menyatakan,



Rizska Fatwah

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang Bertandatangan di bawah ini, Penulis:

Nama : Rizska Fatwah
Nim : 44200254
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dan Pihak Perusahaan Tempat PKL/Riset

Nama : S.R Fidiyati
Jabatan : Manajemen Representative/ Sekretaris
Perusahaan : PT. Cipta Bayu Utama

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. PT Cipta Bayu Utama menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika Hak Bebas Royalti Non-eksklusif atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul, "Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama " yang disusun oleh penulis.
2. PT Cipta Bayu Utama memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial.
3. PT Cipta Bayu Utama telah menyediakan data dan atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah Penulis. Dalam hal terjadi kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau informasi maka PT Cipta Bayu Utama dalam bentuk apapun tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dimintakan. pertanggungjawaban oleh siapapun termasuk atas materi/isi karya ilmiah penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika. PT Cipta Bayu Utama juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Mei 2024

Menyetujui,
PT. Cipta Bayu Utama


S.R Fidiyati
Manajemen Representative/ Sekretaris

Penulis


Rizska Fatwah
NIM.44200254

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Rizska Fatwah
Nim : 44200254
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama

Untuk dipertahankan pada periode 2024-1 di hadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 29 Juni 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Novalia, M.I.Kom



UNIVERSITAS

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

PRIATNA



Penguji II :

Tuty Mufah, S.I.Kom. M. M. M.I.Kom



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rizska Fatwah
NIM : 44200254
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT.Cipta Bayu Utama

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 02 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Novalia, M.I.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Priatna, S.Sos., M.M., M.Si.

Penguji II : Tuty Mutiah, M.I.Kom., M.M.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama**” adalah hasil karya tulis asli Rizska Fatwah dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepastakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

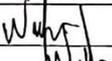
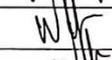
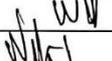
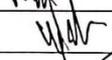
Nama : Rizska Fatwah
Alamat : Gg. Galinggem Rt03/Rw05, Kec. Tapos, Kel. Sukamaju Baru,
Depok, Jawa Barat 16462
No. HP : 0813-2492-4574
Email : rizskafatwah7@gmail.com

UNIVERSITAS

LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 44200254
Nama Lengkap : Rizska Fatwah
Dosen Pembimbing : Novalia, M.I.Kom
Judul Tugas Akhir : Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	07-05-2024	BAB I	
2	10-05-2024	BAB I	
3	04-06-2024	BAB II	
4	10-06-2024	BAB II	
5	15-06-2024	BAB III	
6	18-07-2024	BAB IV	
7	25-07-2024	BAB IV	
8	29-07-2024	BAB V & Dapus	

Catatan untuk Dosen Pembimbing

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 07-05-2024
- Diakhiri pada tanggal : 29-07-2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


(Novalia, M.I.Kom)

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Tidak peduli seberapa sulit jalan di depan, kita tidak boleh menyerah”

(Uncontrollably Fond)

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Maman Sutarman dan Ibu Tuti Alawiyah, yang senantiasa mendoakan kebaikan untukku dan memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, serta motivasi yang tiada henti. Memiliki orang tua seperti mereka adalah kebanggaan terbesar dalam hidupku, karena dengan dukungan mereka, aku mampu menyelesaikan pendidikanku hingga meraih gelar sarjana. Keberhasilan ini adalah bukti nyata dari cinta dan pengorbanan mereka yang tak ternilai harganya.
2. Kedua saudara terkasihku, kakakku Nena Farida dan adikku Deva Zepana, yang selalu hadir untukku dengan cinta dan perhatian. Mereka tak hanya memberikan semangat yang tak tergoyahkan, tetapi juga dukungan tanpa henti, baik dalam suka maupun duka. Berkat dorongan mereka, aku dapat melewati setiap tantangan dan menyelesaikan pendidikan ini dengan penuh keyakinan. Kehadiran mereka dalam hidupku adalah anugerah tak ternilai yang selalu ku syukuri.
3. Kepada teman-temanku tersayang yang telah memberikan begitu banyak pengalaman berharga, pembelajaran, dukungan, dan motivasi sepanjang perjalanan ini. Kehadiran kalian tidak hanya membuat perjalanan ini lebih bermakna, tetapi juga menjadi sumber kekuatan yang membantu aku mencapai tujuan ini. Tanpa kalian, perjalanan ini tidak akan terasa indah dan bermakna ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yangtelah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, “**Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama**”.

Tujuan penulisan Skripsi pada Program Sarjana ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan darisemua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Komunikasi dan Bahasa
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Novalia, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Staff/ karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Ibu S.R Fidiyati selaku Management Representative PT. Cipta Bayu Utama
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 44.8H.01

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 29 Juni 2024
Penulis



Rizka Fatwah

ABSTRAK

Rizka Fatwah (44200254), Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Cipta Bayu Utama. PT. Cipta Bayu Utama merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kontraktor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu atasan dan karyawan di PT. Cipta Bayu Utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan komunikasi organisasi vertikal dan horizontal memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. PT. Cipta Bayu Utama sudah menciptakan lingkungan kerja yang lebih fokus, mendukung dan produktif dimana setiap karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan melewati hambatan yang terjadi demi mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi ini dilakukan untuk menjalin dan menjaga kebersamaan serta membangun kerjasama yang baik antar seluruh anggota organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi, Organisasi, Kinerja



ABSTRACT

Rizska Fatwah (44200254), *Analysis of Organizational Communication in Improving Employee Performance at PT. Cipta Bayu Utama*

This study aims to analyze organizational communication in improving employee performance at PT. Cipta Bayu Utama. PT. Cipta Bayu Utama is a company engaged in the field of contractor services. This study uses a qualitative descriptive method, with the selection of informants using purposive sampling techniques, namely superiors and employees at PT. Cipta Bayu Utama. Data collection techniques are carried out through interviews, observations and documentation. The results of this study indicate that implementing vertical and horizontal organizational communication has an important role in improving employee performance. PT. Cipta Bayu Utama has created a more focused, supportive and productive work environment where each employee feels appreciated and motivated to improve their performance and overcome obstacles that occur in order to achieve company goals. This communication is carried out to establish and maintain togetherness and build good cooperation between all members of the organization.

Keywords: Communication, Organization, Performance



DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iii
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan Skripsi.....	iv
Lembar Persetujuan Dan Pengesahan Skripsi.....	v
Lembar Pendoman Penggunaan Hak Cipta.....	vi
Lembar Konsultasi Tugas Akhir	vii
Lembar Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori Hubungan Manusia	10
2.3 Komunikasi	13
2.3.1 Pengertian Komunikasi	13
2.3.2 Fungsi Komunikasi	16
2.3.3 Unsur-Unsur Komunikasi	17
2.4 Komunikasi Organisasi	20
2.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	20
2.4.2 Saluran Komunikasi Organisasi	22
2.4.3 Komunikasi Vertikal dan Horizontal Pada Komunikasi Organisasi	23
2.4.4 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	27
2.4.5 Iklim Komunikasi	28
2.5 Kinerja Karyawan	31

2.6 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3 Unit Analisis.....	35
3.4 Definisi Konseptual.....	36
3.5 Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1 Pemilihan Informan.....	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	40
3.6.1 Metode pengolahan Data.....	40
3.6.2 Analisis Data	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil	43
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.2 Hasil Penelitian	45
4.2 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	78
SURAT KETERANGAN RISET	79
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME.....	80
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Unsur-unsur komunikasi.....	18
Gambar II. 2 Kerangka pemikiran	33
Gambar III. 1 Komponen analisis data Miles dan Huberman.....	42
Gambar VI. 1 Logo PT. Cipta Bayu Utama	43
Gambar VI. 2 Struktur organisasi perusahaan	45



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Pencapaian Omset.....	4
Tabel III. 1 Informan Kunci Penelitian	37
Tabel III. 2 Informan Penelitian	38
Tabel III. 3 Informan Tambahan Penelitian	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Pernyataan Kebenaran/Keabsahan.....	80
Transkrip Wawancara	81
Bukti Wawancara	91
Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang saat ini berkembang pesat, keterampilan komunikasi telah menjadi hal penting untuk mencapai kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam persaingan yang semakin ketat, komunikasi tidak hanya sekedar sarana penyampaian pesan, namun juga sebagai landasan utama dalam mencapai tujuan. Khususnya dalam konteks organisasi, efektivitas komunikasi menjadi andalan seluruh upaya mencapai tujuan, baik dalam hubungan antarpribadi maupun kelompok.

Pada dasarnya komunikasi disebut sebagai proses untuk mendapatkan informasi. Proses komunikasi terdiri antara sumber dan penerima yang akan menghasilkan pengertian ataupun pemahaman tentang makna. Proses komunikasi tersebut dapat dimulai dari komunikator (pengirim pesan) dan diakhiri oleh komunikan (penerima pesan). Proses tersebut seperti menyampaikan informasi, seperti pesan, ide, dan gagasan kepada satu individu atau lebih, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik melalui ucapan maupun tulisan.

Dalam kehidupan sosial komunikasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam interaksi antar manusia. Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kegiatan sehari-hari manusia. Manusia secara alami membutuhkan interaksi antar individu dengan individu lainnya, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok di dalam masyarakat. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar identitas dari manusia terbentuk melalui proses integrasi sosial dengan orang lain dalam kelompok dan masyarakat (Indriani, 2022).

Komunikasi dalam organisasi tidak hanya terjadi dalam satu arah, tetapi melibatkan adanya timbal balik, yang memungkinkan aliran informasi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Peran pimpinan selalu menjadi hal yang penting untuk menjaga keberlangsungan hidup organisasi. Komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang dibutuhkan untuk membangun kerjasama antara pimpinan dan karyawan, di mana interaksi antara keduanya merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi komunikasi dan cara bekerja sama pada karyawan dalam organisasi ialah cara pesan disampaikan dan diterima, kebijaksanaan terbuka atau tertutup, dan arahan komunikasi dari pimpinan.

Dalam suatu organisasi, setiap anggota memiliki peran dan hubungan yang erat terjalin satu sama lain dan dapat membentuk sebuah iklim organisasi yang baik dan positif. Dalam konteks ini, komunikasi antar sesama karyawan memiliki peran penting sebagai pondasi dalam sebuah organisasi. Hal ini tidak hanya memastikan kelancaran informasi, tetapi juga membangun ikatan yang kuat antara anggota tim, karena tanpa hal tersebut kerja sama yang efektif dan kinerja yang optimal sulit tercapai. Oleh karena itu pentingnya komunikasi bukan hanya sebagai alat, tetapi juga sebagai inti yang menjaga keberlangsungan dan kesejahteraan organisasi (Melinda, 2022).

Komunikasi dengan rekan kerja merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Interaksi antar karyawan sangat penting saat menjalankan tugas dan membangun kerjasama. Kerjasama membutuhkan komunikasi yang efektif di dalam organisasi. Pimpinan harus memiliki komunikasi untuk dapat

mengarahkan karyawan sehingga kinerja karyawan dapat meningkat, baik dalam pengiriman informasi maupun pemberian tugas. Ketika seorang pimpinan dapat menjalin komunikasi dengan efektif bersama karyawan, maka kinerja karyawan pun akan meningkat, dan mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras. Karena pada hakikatnya penentuan iklim komunikasi organisasi merupakan tanggung jawab pimpinan.

Adanya kesamaan antar pimpinan dan bawahan terjadi karena adanya kedekatan antara pimpinan dan karyawan, agar terciptanya keselarasan perlu adanya komunikasi yang lebih intensif salah satunya ialah menggunakan komunikasi organisasi. Pentingnya peran komunikasi organisasi dapat menentukan bagaimana seorang karyawan dapat berkembang dalam perusahaan tersebut seperti pada PT. Cipta Bayu Utama sebagai perusahaan Pelaksanaan konstruksi yang didirikan pada tanggal 26 Juli 2004 dan bergerak dibidang jasa konstruksi dengan spesialisasi Mekanikal, Elektrikal, Ventilasi & Air Conditioning.

Pimpinan PT. Cipta Bayu Utama memiliki tanggung jawab untuk secara konsisten menyampaikan informasi dan memberikan intruksi secara jelas dan tepat kepada karyawan, baik yang bekerja di kantor maupun yang bekerja di lapangan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan keselarasan dalam penerimaan informasi di seluruh organisasi. selain itu, komunikasi yang efektif antara karyawan kantor dan karyawan lapangan juga menjadi aspek yang krusial dalam pencapaian tujuan individu maupun perusahaan. Kerjasama dan pemahaman yang baik antara kedua divisi merupakan hal yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan organisasi.

Pada penelitian ini menggunakan perusahaan PT. Cipta Bayu Utama karena beberapa alasan yang signifikan, seperti komunikasi organisasi telah terbukti menjadi

salah satu kunci utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan membangun hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan. Dalam penelitian PT. Cipta Bayu Utama, pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana komunikasi organisasi dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, pentingnya peran komunikasi di dalam lingkungan perusahaan tidak dapat dipandang sebelah mata. Meskipun demikian, PT. Cipta Bayu Utama mungkin menghadapi sejumlah kendala atau hambatan dalam menerapkan praktik komunikasi yang efektif di dalam organisasinya. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel data omset PT. Cipta Bayu Utama pada tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023 di bawah ini:

Tabel I. 1.
Pencapaian Omset

NO	TAHUN	NILAI
1	2020	Rp14.402.265.637
2	2021	Rp5.340.877.631
3	2022	Rp4.890.128.564
4	2023	Rp3.051.249.450

Sumber: Data PT. Cipta Bayu Utama

Berdasarkan omset di atas total hasil dari pendapatan perusahaan tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023, terjadi penurunan omset perusahaan. Penurunan omset perusahaan seringkali menjadi indikasi dari berbagai masalah internal yang perlu ditangani dengan cermat. Penurunan omset perusahaan dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Ketika omset menurun, perusahaan seringkali dihadapkan pada tekanan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Dalam situasi ini, karyawan merasakan peningkatan tekanan dan tanggung jawab untuk meningkatkan kinerja. Karyawan dapat di hadapkan dengan tuntutan untuk bekerja lebih keras, lebih cerdas, dan lebih kreatif dalam mencari solusi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Melalui komunikasi organisasi yang efektif, pimpinan dapat menyampaikan perintah dan arahan kepada bawahan. Selain itu komunikasi yang terbuka dan transparan juga dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan, sehingga dapat membantu karyawan untuk tetap fokus dan berkontribusi dalam mengatasi penurunan omset.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini tertarik untuk melakukan pengamatan lebih lanjut mengenai komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan mengambil judul “Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana komunikasi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Cipta Bayu Utama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu: Untuk menganalisis komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Cipta Bayu Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut:

A. Manfaat Akademik

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk refrensi ilmiah dan memberikan masukan berharga bagi pengembangan teori komunikasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan serta refrensi untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis komunikasi organisasi.

B. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana komunikasi dapat berjalan di dalam perusahaan. Sekaligus menjadi bahan evaluasi atau masukan untuk PT. Cipta Bayu Utama untuk kedepannya dalam meningkatkan kinerja karyawan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa penelitian sebelumnya untuk memperkuat kajian yang ada, sehingga aspek-aspek yang belum atau kurang dapat ditelusuri dalam penelitian sebelumnya dapat dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini.

Table II. 1.
Penelitian Tedahulu

No	Nama/Instansi	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1	Ni Luh Putu Sariani, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pendidikan Nasional Denpasar	Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BHR Law Office, 2019	Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data mencakup observasi, dokumentasi, serta wawancara terhadap pimpinan dan karyawan firma hukum BHR. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan strategi komunikasi yang menekankan pesan komunikasi verbal dan nonverbal.
2	Muhammad Hafiz, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Universitas Islam Negeri (UIN)	Strategi Komunikasi Pimpinan PT. Versi Jaya Lestari dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, 2022	Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori membangun kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dari PT. Versi Jaya Lestari. Hasil dari penelitian ini meliputi strategi komunikasi di PT. Versi Jaya Lestari berfokus pada komunikasi verbal maupun nonverbal.
3	Abner Lumika Arung dan Wulan Purnama,	Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun	Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Sampelnya yaitu karyawan dari PT. Sumi Asih. Teori yang digunakan

	Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Tarumanegara, Jakarta	Kinerja yang Baik, 2022	yaitu komunikasi organisasi, komunikasi internal, dan komunikasi vertikal dan horizontal. Hasil dari penelitian ini meliputi komunikasi PT. Sumi Asih relatif baik sehingga komunikasi menjadi dasar yang penting di dalam kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.
4	Ramadhanu Pangeran, Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Indonesia	Analisis Aktivitas Komunikasi Internal PT. Petrokimia Gresik dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, 2020	Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma interpretif data dengan menggunakan Teknik key person. Hasil dari penelitian ini meliputi aktivitas internal PT. Petrokimia Gresik dilakukan dengan dua metode yaitu secara langsung dan tidak langsung.
5	Rana Melinda, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro	Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Indomarco Prisma (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat, 2020	Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan ialah lapangan, yang mempelajari secara intensif mengenai latar belakang, keadaan saat ini, dan interaksi lingkungan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan antara lain berbicara dengan lembut dan bersikap santun kepada lawan bicara, menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik dan sopan sehingga dapat menimbulkan rasa senang dan keharmonisan.

1. Perbedaan pada penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BHR Law Office, dalam penelitiannya meneliti mengenai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja di BHR Law Office dengan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana komunikasi organisasi berjalan di PT. Cipta Bayu Utama dengan menggunakan komunikasi organisasi vertikal dan horizontal.

2. Perbedaan pada penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Pimpinan PT. Versi Jaya Lestari dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan, dalam penelitiannya meneliti mengenai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja di PT. Versi Jaya Lestari dengan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana komunikasi organisasi berjalan di PT. Cipta Bayu Utama dengan menggunakan komunikasi organisasi vertikal dan horizontal.
3. Perbedaan pada penelitian yang berjudul Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik dalam penelitiannya meneliti bagaimana komunikasi internal dilakukan secara efisien dengan menggunakan teori komunikasi internal dan teori komunikasi organisasi, sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana komunikasi organisasi berjalan di PT. Cipta Bayu Utama dengan menggunakan teori hubungan manusia dari Elton mayo.
4. Perbedaan pada penelitian yang berjudul Analisis Aktivitas Komunikasi Internal PT. Petrokimia Gresik dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam penelitiannya menggunakan teori *relationship management* dengan hasil penelitian berdasarkan komunikasi langsung dan tidak langsung, sedangkan penelitian ini menggunakan teori hubungan manusia Elton mayo dengan hasil penelitian berdasarkan komunikasi organisasi vertikal dan horizontal.
5. Perbedaan pada penelitian yang berjudul Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat , dalam penelitiannya meneliti mengenai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja di di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) dengan menggunakan teori komunikasi islam, sedangkan penelitian

ini meneliti bagaimana komunikasi organisasi berjalan di PT. Cipta Bayu Utama dengan menggunakan teori hubungan manusia Elton Mayo.

2.2 Teori Hubungan Manusia

Teori hubungan manusia, yang dikemukakan oleh Elton Mayo pada tahun 1930-an, menyoroti pentingnya hubungan sosial yang terbentuk melalui interaksi antar manusia, perhatian terhadap karyawan dan proses kelompok dalam organisasi. Aspek ini membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan serta sesama bawahan akan menciptakan iklim komunikasi yang positif, yang berperan besar dalam meningkatkan semangat kerja dan produktivitas karyawan di dalam organisasi.

Elton Mayo menyimpulkan bahwa teori ini menekankan pentingnya individu dan hubungan sosial dalam lingkungan organisasi. Komunikasi antar pribadi menjadi kunci dalam mengubah perilaku seseorang dengan membangun interaksi, menciptakan suasana nyaman, serta melibatkan karyawan, yang pada akhirnya dapat karyawan dapat merasa dihargai dan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya sehingga mencapai kepuasan diri. Pemahaman umum tentang efek Hawthorne ini menunjukkan bahwa perlakuan khusus, meskipun buruk, dapat berdampak positif bagi pekerja karena faktor manusia yang mempengaruhinya (Nana Triapnita Nainggolan et al., 2021).

Teori hubungan manusia Elton Mayo menunjukkan bahwa perhatian terhadap aspek-aspek non-fisik dari pekerjaan, seperti dukungan sosial, perasaan memiliki, dan interaksi positif dengan rekan kerja dan manajemen, dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Elton Mayo menemukan bahwa

karyawan yang merasa dihargai dan diperhatikan oleh manajemen cenderung lebih termotivasi, puas, dan bekerja lebih efektif.

Teori ini menggeser fokus dari pendekatan yang sepenuhnya mekanis yang di mana kesejahteraan emosional dan sosial karyawan juga dianggap penting untuk mencapai kinerja yang optimal. Dalam praktiknya, ini berarti bahwa manajemen yang memfasilitasi komunikasi yang baik, memberikan umpan balik positif, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung akan lebih berhasil dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Ahli psikolog Mc Gregor dalam (Pertiwi, 2024) memiliki enam asumsi dasar tentang teori hubungan manusia, antara lain:

1. Manusia sebenarnya memiliki sifat untuk bekerja keras demi kepuasan.
2. Manusia dapat melatih dan mengontrol dirinya dalam usaha mencapai tujuan organisasi.
3. Pekerjaan yang dilakukan oleh manusia bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya.
4. Manusia belajar dari kesalahan dan dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya.
5. Dalam memecahkan hambatan yang ada di organisasi, manusia memiliki ide-ide kreatif untuk menemukan solusi.
6. Manusia memiliki rasa persatuan dengan anggota organisasi lainnya untuk membuat keputusan

Dari asumsi dasar Mc Gregor, inti dari teori hubungan manusia ialah penekanan pekerja tidak hanya untuk bekerja saja, tetapi juga membutuhkan kepuasan pribadi yang dapat membantu mencapai tujuan organisasi tersebut. Studi Hawthorne, yang juga dikenal sebagai “Efek Hawthorne”, menunjukkan bahwa perhatian terhadap

orang-orang dapat mengubah sikap dan perilaku manusia. Moral dan produktivitas dapat meningkat jika para karyawan memiliki kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain

Secara sederhana, semakin banyak perhatian yang diterima karyawan, semakin manusia merasa dihargai dan semakin produktif. Pada dasarnya, efek dari Hawthorne ini, ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan, mereka cenderung menunjukkan peningkatan produktivitas dan perubahan perilaku.

Berikut adalah hasil temuan yang telah disimpulkan dari penelitian Elton Mayo di Hawthorne (Pertiwi, 2024):

1. Pemberian pujian dan penghargaan

Pemberian pujian dan penghargaan dapat memberikan motivasi dan kepuasan diri untuk karyawan. Hal ini dapat berupa pengembangan diri karyawan, pujian terbuka untuk karyawan yang telah mencapai target atau memberikan kontribusi yang luar biasa, pengadaan kegiatan internal, dan pemberian sertifikat penghargaan kepada karyawan yang telah menunjukkan dedikasi dan kinerja yang baik.

2. Interaksi positif antara atasan dan bawahan

Interaksi dapat berupa pertemuan mingguan, pertemuan antar divisi, ataupun rapat yang dilakukan secara rutin dan atasan terbuka terhadap saran atau umpan balik yang diberikan oleh karyawan.

3. Menyediakan fasilitas yang memadai

Perusahaan menyediakan fasilitas yang memadai untuk karyawan, hal ini dapat berupa seperti media komunikasi yang disediakan akan mempermudah alur komunikasi yang berjalan.

4. Pengambilan keputusan

Manajemen dapat mengadakan pertemuan kelompok untuk pembahasan mengenai kebijakan perusahaan dan karyawan dapat berpartisipasi dalam memberikan masukan dan saran dalam proses pengambilan keputusan.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi pada dasarnya terjadi pada kehidupan sehari-hari manusia tanpa mengenal ruang dan waktu. Tanpa komunikasi kehidupan manusia dapat menjadi lebih sulit, karena jika tidak adanya komunikasi antar individu, kelompok, maupun organisasi maka kehidupan tidak akan berjalan. Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial yang dapat bertahan hidup dengan bergantung satu sama lain.

Kata lain dari “Komunikasi” adalah arti dari bahasa Inggris yaitu “*Communication*” yang dikembangkan di Amerika Serikat dan komunikasi dasarnya berasal dari unsur persuratkabaran, yaitu *journalism*. Adapun pengertian komunikasi dapat dilihat melalui dua sudut, yaitu dari sudut bahasa (etimologi) dan sudut istilah (terminologi). Komunikasi menurut bahasa (etimologi) dalam “ensiklopedia umum” artinya yaitu “perhubungan”, sedangkan dalam buku komunikasi berasal dari perkataan latin, yaitu:

1. *Communicare*, yang artinya berpartisipasi atau memberitahukan.
2. *Communis*, yang artinya milik bersama ataupun berlaku di mana-mana.
3. *Communis Opinio*, yang artinya pendapat umum ataupun pendapat dari mayoritas.
4. *Communico* artinya menyamakan.

5. *Communicatio* berasal dari kata *communis* yang artinya sama, dan sama mempunyai arti yang sama makna disini. Phill Astrid dalam buku Ilmu Komunikasi (Roudhonah, 2019).

Pengertian komunikasi secara etimologis ini mempunyai arti bahwa komunikasi hendaknya dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol atau bahasa yang mempunyai arti yang sama bagi pihak pengirim pesan dan pihak penerima pesan. Karena "*Communis*" di sini bisa berarti "makna yang sama" atau "arti yang sama", sehingga simbol-simbol yang diberikan merupakan milik bersama antara pemberi simbol dan penerima simbol. Oleh karena itu, jika simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi atau bahasanya tidak dipahami oleh penerimanya, maka komunikasi tersebut tidak efektif. Kata tersebut mungkin sama, tetapi maknanya mungkin berbeda.

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi (ide, gagasan, pesan) dari satu pihak ke pihak lainnya. Biasanya, komunikasi dilakukan secara verbal atau lisan agar kedua belah pihak dapat memahaminya dengan mudah. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan.

Komunikasi adalah hal yang krusial dalam kehidupan setiap manusia, hubungan, organisasi, kelompok, dan masyarakat. Komunikasi adalah hal yang dapat menghubungkan orang dengan dunia dan bagaimana orang membentuk kesan terhadap dunia. Jadi, jika masyarakat tidak melakukan komunikasi maka tidak bisa membangun hubungan dengan semua kalangan, baik organisasi maupun masyarakat.

Definisi komunikasi menurut Hovland, Janis dan Kelley, komunikasi merupakan sebuah proses di mana seorang komunikator menyampaikan pesan

umumnya melalui kata-kata, dengan tujuan untuk mempengaruhi perilaku atau sikap orang lain (khalayak) (Prakoso, 2021).

Dari definisi komunikasi dari Hovland, Janis dan Kelley menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses yang melibatkan penyampaian ide dari pengirim kepada penerima, yang di mana pesan tersebut dapat dipahami. Upaya penyampaian pesan antar individu, membutuhkan proses, seperti: 1. Pengirim (komunikator), 2. Penerima (Komunikan), 3. Pesan/informasi. Kegiatan komunikasi tersebut dilakukan dengan tujuan yang dapat mengubah atau membentuk perilaku seseorang. Komunikasi dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih yang masing-masing melakukan aksi dan reaksi, yang akan saling mempengaruhi antar individu dengan sengaja ataupun tidak sengaja dan bentuk komunikasi dapat menggunakan bahasa verbal dan non-verbal.

Menurut Deddy Mulyana dalam (Indriani, 2022), terdapat tiga konseptual komunikasi, yaitu:

1. Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah

Pengertian komunikasi dalam masyarakat adalah sebagai pemberian peran searah dari seorang individu atau lembaga kepada orang atau kelompok lainnya, baik dilakukan secara langsung (tatap muka) maupun melalui media, seperti: majalah, surat (selebaran), surat kabar, televisi dan radio. Pemahaman komunikasi sebagai suatu proses searah sebenarnya kurang tepat jika diterapkan pada komunikasi langsung, tetapi tidak sepenuhnya salah jika diterapkan pada publik seperti pidato yang tidak melibatkan sesi tanya jawab.

Pengertian komunikasi dalam konsep ini merupakan definisi yang berorientasi pada sumber. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi adalah segala kegiatan yang dilakukan seseorang dengan sengaja untuk menyampaikan rangsangan

sehingga menimbulkan tanggapan pada orang lain. Dalam situasi ini, komunikasi dipandang sebagai upaya yang disengaja untuk mengirimkan pesan yang memenuhi keperluan komunikator, seperti memberikan penjelasan kepada orang lain atau membujuk seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

2. Komunikasi Sebagai Interaksi

Perspektif ini mengidentifikasi komunikasi sebagai proses yang sama dengan pola sebab-akibat atau aksi-reaksi yang saling berbalik. Seorang individu menyampaikan pesan, baik melalui kata-kata maupun nonverbal, dan individu lainnya merespons dengan memberikan respons verbal atau nonverbal, kemudian, orang pertama merespons kembali setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan pola ini akan terus berlanjut.

3. Komunikasi Sebagai Transaksi

Pandangan ini menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dinamis yang terus menerus didasarkan pada pandangan pihak-pihak yang berkomunikasi. Komunikasi dipandang sebagai komunikator yang secara aktif mengirim dan menafsirkan pesan setiap kali mereka berinteraksi, baik melalui verbal maupun nonverbal.

2.3.2 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi adalah untuk menyampaikan suatu informasi, membangun hubungan antar individu, pengambilan tindakan, serta mempengaruhi atau memotivasi orang lain. Namun tidak hanya itu, fungsi komunikasi dapat di padang dalam artian luas, berikut empat fungsi utama komunikasi:

1. Menginformasikan (*to inform*)

Tujuannya ialah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti memberitahukan kejadian yang telah terjadi, mengemukakan ide atau pemikiran, menggambarkan perilaku orang lain, serta menyampaikan segala yang disampaikan oleh orang lain kepada masyarakat. Hal-hal tersebut akan di informasikan dan diterima oleh orang lain.

2. Mendidik (*to educate*)

Komunikasi berperan sebagai alat dalam proses pendidikan, yang memungkinkan manusia untuk menyampaikan ide dan pemikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang dapat mengedukasi.

3. Menghibur (*to entertain*)

Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk penyampaian informasi, pendidikan, atau mempengaruhi, melainkan juga dapat digunakan untuk memberikan hiburan atau menghibur orang lain.

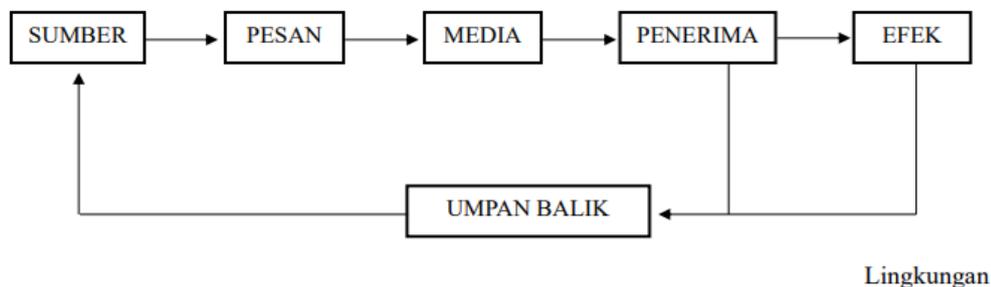
4. Mempengaruhi (*to influence*)

Komunikasi memiliki potensi untuk mempengaruhi setiap individu terlibat dalam komunikasi, dengan upaya untuk mempengaruhi pola pikir komunikan dan bahkan dapat mendorong perubahan sikap serta perilaku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Effendy dalam (Aditama, 2020).

2.3.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut (Changara, 2017) dalam bukunya Perencanaan & Strategi Komunikasi menyatakan bahwa komunikasi hanya dapat disebut efektif bila terdapat unsur-unsur pendukung yang membangun, seperti penyampaian informasi yang jelas

dan tepat, adanya kesempatan untuk memberikan umpan balik, terciptanya lingkungan yang mendorong keterbukaan, kepercayaan, dan beberapa hal lainnya, seperti:



Sumber: Buku Perencanaan & Strategi Komunikasi (Changara, 2017)

Gambar II. 1.

Unsur-unsur komunikasi

1. Sumber

Sumber merupakan individu atau entitas yang membuat atau mengirimkan informasi. Dalam komunikasi yang dilakukan manusia, sumber dapat berupa individu tunggal atau kelompok seperti partai politik, lembaga, organisasi, ataupun negara.

2. Pesan

Pesan yaitu informasi yang dikirim oleh pengirim kepada penerima. Pesan biasanya disampaikan secara langsung (tatap muka) ataupun tidak langsung (melalui media komunikasi). Yang berisikan suatu pesan, pengetahuan, hiburan, nasehat, atau hal lainnya.

3. Media

Media yaitu sarana yang umumnya digunakan untuk mengirimkan pesan dari sumber kepada penerima. Jenis media yang digunakan mencakup media elektronik, media cetak, saluran komunikasi publik, saluran komunikasi sosial, hingga saluran komunikasi kelompok.

4. Penerima

Penerima yaitu entitas yang menjadi tujuan dari pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu individu atau lebih, dan juga bisa berupa organisasi, instansi department partai, ataupun negara. Lalu penerima sering kali disebut dengan istilah seperti komunikan, khalayak, klien, target, ataupun konsumen.

5. Pengaruh

Pengaruh yaitu perubahan antara pemikiran dan perasaan yang dimiliki oleh penerima sebelum dan setelah menerima pesan tersebut. Proses yang mencakup perubahaan pemahamn, sikap, dan emosi ini dapat berupa pengaruh positif maupun negatif, tergantung pada isi pesan dan cara penyampaiannya.

6. Tanggapan Balik

Tanggapan balik atau umpan balik yaitu proses dimana penerima mengirimkan informasi, respons, atau reaksi terhadap pesan yang diterimanya kepada sumber, hal ini bertujuan untuk melengkapi siklus komunikasi dan memungkinkan interaksi dua arah antara kedua belah pihak yang terlibat.

7. Lingkungan

Lingkungan yaitu sebagai faktor situasional yang memiliki dampak pada kelancaran dalam berkomunikasi, yang terdiri dari empat aspek utama, yakni lingkungan fisik yang mencakup tempat, lingkungan psikologis yang merujuk pada emosional individu, lingkungan sosial budaya yang mempertimbangkan norma, nilai dan budaya, serta dimensi waktu yang meliputi faktor waktu dalam konteks komunikasi, seperti waktu yang tersedia atau kebiasaan komunikasi pada waktu tertentu.

Dengan demikian, pemahaman yang mendalam mengenai unsur-unsur komunikasi seperti sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik, dan lingkungan menjadi kunci yang sangat penting untuk memperkuat hubungan antara individu dan kelompok dalam organisasi secara keseluruhan. Setiap poin memiliki peran penting dalam memastikan informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh si penerima.

2.4 Komunikasi Organisasi

2.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan inti dari sebuah organisasi, tanpa komunikasi sebuah organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Komunikasi berperan sebagai sistem yang berhubungan dan peningkatan kinerja antar divisi atau bagian pada organisasi yang dapat menghasilkan sesuatu yang dituju.

Menurut Joseph A. Devito, Komunikasi organisasi merupakan usaha untuk mengirimkan dan menerima pesan, baik dalam konteks kelompok organisasi formal maupun informal. Dalam perspektif ini, dapat disimpulkan bahwa subjek dari komunikasi organisasi dapat berupa kelompok formal maupun informal yang ada di dalam sebuah organisasi. hal ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dapat terjadi di dalam lingkungan organisasi tersebut dan tidak berlangsung di luar organisasi (Siregar et al., 2021)

Komunikasi organisasi mencakup berbagai jenis seperti komunikasi diadik, komunikasi publik, dan komunikasi interpersonal. Dalam konteks struktur organisasi, terdapat komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal atau komunikasi sejajar. Komunikasi memegang peranan penting dalam kehidupan setiap orang. Melalui komunikasi kita dapat berbagi pengetahuan, melakukan interaksi dan membangun hubungan. Tidak ada seorang pun di dunia ini yang tidak berkomunikasi. Makna komunikasi sangat luas karena ada komunikasi verbal dan nonverbal. Gestur

atau isyarat adalah bagian dari komunikasi. Maka tidak akan ada seseorang di dunia ini yang tidak berkomunikasi.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi organisasi merujuk pada interaksi komunikasi internal, seperti komunikasi atasan-bawahan (bawah), komunikasi bawahan-atasan (atas), komunikasi horizontal atau komunikasi orang-orang pada tingkat yang sama dalam organisasi. Inti dari suatu organisasi adalah kepemimpinan, pemimpin yang dapat berkomunikasi dengan baik dan menghindari konflik akan berhasil membangun organisasi yang efektif dan akan berdampak pada berkembangnya suatu organisasi.

Pengelolaan komunikasi yang efektif bergantung pada pengikutan dan penerapan etika yang dapat disepakati bersama, untuk mencegah tumpang tindih dalam penyampaian pesan atau informasi. Seseorang komunikator yang baik berhak mendapatkan dihormati dan pengakuan. Komunikasi bisa langsung atau dengan gerak tubuh dan gerakan. bagaimana organisasi berkomunikasi dan gambar. Komunikasi dalam konteks fungsional meliputi komunikasi formal, informal, dan tidak resmi. Tiga bentuk komunikasi ini memiliki pengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Saat berkomunikasi dalam organisasi, ada beberapa komponen utama yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Bahasa dan kata-kata yang mudah dimengerti.
- b. Pemilihan waktu yang tepat untuk penyampaian pesan.
- c. Mengikuti prinsip dan norma etika yang ada.
- d. Menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.
- e. Tempat terjadinya komunikasi.
- f. Dengan siapa berkomunikasi (Siregar et al., 2021).

2.4.2 Saluran Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi memiliki tiga jenis saluran komunikasi utama yang penting untuk dipahami dan dikelola dengan baik demi memastikan aliran informasi yang efektif dan efisien di seluruh tingkatan organisasi, sehingga memungkinkan koordinasi yang lebih baik, pengambilan keputusan yang tepat, dan peningkatan kolaborasi antara berbagai divisi dan individu dapat terjalin. Berikut tiga jenis saluran komunikasi:

1. Komunikasi Informal

Komunikasi informal merujuk pada interaksi komunikasi antar anggota organisasi yang tidak berfokus pada kepentingan organisasi. Contohnya seperti percakapan antar karyawan yang terjadi selama jam istirahat. Pada umumnya, komunikasi informal seperti menyampaikan informasi rahasia mengenai individu dan peristiwa yang mengalir secara tidak resmi. Informasi yang diperoleh atau dikatakan oleh seseorang dan bukan apa yang diumumkan oleh pihak berwenang.

2. Komunikasi Formal

Komunikasi formal merujuk pada kegiatan komunikasi yang memiliki fokus pada kepentingan organisasi. bentuk-bentuk komunikasi formal dapat berupa memo, laporan, arsip kebijakan, surat-surat resmi, hingga perilsan suatu informasi di media yang berkaitan dengan aktivitas operasional dalam organisasi. Dengan tujuan untuk menyampaikan pesan berkaitan pada kepentingan organisasi yang biasanya berbentuk resmi. Karena fokusnya yang resmi dan terarah pada kepentingan organisasi, komunikasi ini disebut sebagai saluran komunikasi formal. Komunikasi formal memiliki 3 jenis yakni, *Downward communication* (komunikasi ke bawah), *Upward*

communication (komunikasi ke atas), *Horizontal communication* (Komunikasi sejajar).

3. Komunikasi Tidak Resmi

Selain saluran komunikasi informal, ada juga saluran komunikasi tidak resmi yang sering terjadi di tempat kerja. Komunikasi tidak resmi melibatkan interaksi antar karyawan di luar lingkungan kerja yang berhubungan dengan topik yang tidak terkait dengan pekerjaan (Nunung, 2017).

2.4.3 Komunikasi Vertikal dan Horizontal Pada Komunikasi Organisasi

Tingkat komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh struktur organisasi dan tujuan komunikasi yang ingin dicapai. Meskipun prinsip dasar komunikasi seringkali seragam diberbagai konteks, struktur organisasi juga bisa mempengaruhi bagaimana pola komunikasi yang dibuat di dalamnya. Organisasi yang menerapkan komunikasi terbuka mampu menyampaikan informasi dengan efektif kepada anggotanya atau bawahannya. Oleh karena itu, berbagai jenis komunikasi, baik yang bersifat vertikal maupun horizontal, menjadi hal yang krusial dalam usaha meningkatkan keberhasilan dalam komunikasi.

1. Komunikasi Vertikal (*Vertical Communication*)

Komunikasi vertikal mengacu pada proses komunikasi yang berlangsung dari struktur yang lebih tinggi (atas) ke yang lebih rendah (bawah) dalam organisasi, di mana pemimpin, eksekutif, atau manajer lainnya menyampaikan tujuan dan dukungan organisasi kepada bawahannya. Komunikasi vertikal terdiri dari dua arah, yaitu *downward communication* (komunikasi ke bawah), *upward communication* (komunikasi ke atas).

a. *Downward Communication* (Komunikasi Ke Bawah)

Komunikasi ke bawah dimulai dari manajemen teratas, kemudian disalurkan ke bawah melalui berbagai tingkatan manajemen hingga mencapai karyawan biasa. Komunikasi ke bawah pada umumnya dimanfaatkan untuk mengirimkan informasi atau pesan yang memiliki kaitan dengan tugas. Informasi sering kali berkaitan dengan pengarahan, instruksi, penjelasan, informasi, petunjuk, pengumuman, dan perintah. Komunikasi ke bawah bertujuan untuk memberikan suatu informasi, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi kecemasan, dan mengatasi kecurigaan yang dapat muncul akibat kesalahan pada informasi, serta menghindari kesalahpahaman akibat kekurangan informasi.

Menurut Katz & Khand dalam (Indriani, 2022), terdapat lima jenis informasi yang dapat dikomunikasikan yaitu:

- 1) Instruksi terkait cara menjalankan tugas
- 2) Penjelasan mengenai prinsip-prinsip di balik tugas.
- 3) Penyampaian kebijakan dan peraturan organisasi
- 4) Evaluasi kinerja karyawan
- 5) Informasi untuk memperkuat rasa tanggung jawab atas tugas.

b. *Upward Communication* (Komunikasi Ke Atas)

Komunikasi ke atas merupakan proses pengiriman informasi atau pesan dari bawahan ke atasan atau bisa disebut dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Seluruh karyawan dalam organisasi mungkin dapat terlibat dalam komunikasi ke atas. Pada komunikasi ke atas memiliki berbagai tujuan, diantaranya:

- 1) Memberikan umpan balik, karyawan dapat memberikan informasi ke atasan tentang kinerja, kebijakan, atau prosedur yang mungkin dapat diperbaiki dan ditingkatkan
- 2) Menyampaikan saran, karyawan bisa menyampaikan saran atau ide-ide yang dapat mempengaruhi peningkatan efisiensi, produktivitas, inovasi pada organisasi.
- 3) Mengajukan pertanyaan, karyawan bisa mengajukan pertanyaan kepada atasan atau kepada tingkat yang lebih tinggi untuk mendapatkan arahan atau pemecahan masalah terkait dengan tugas atau tanggung jawabnya.
- 4) Memberikan informasi, karyawan juga bisa menggunakan komunikasi ke atas untuk menyampaikan suatu informasi penting atau perkembangan terbaru yang perlu diketahui oleh manajemen.

2. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal, atau yang biasa disebut sebagai komunikasi sejajar. Komunikasi sejajar dapat terjadi di antara rekan kerja yang memiliki posisi otoritas yang sebanding. Fungsi dari komunikasi ini ialah dapat digunakan oleh individu-individu yang memiliki tingkatan yang sejajar. Komunikasi ini umumnya terkait dengan tugas-tugas atau tujuan manusiawi seperti koodinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan pertukaran informasi. Tujuan komunikasi horizontal meliputi:

- a. Untuk mengoordinasikan tugas-tugas, kepala bagian dalam suatu organisasi terkadang perlu menyelenggarakan pertemuan rutin atau rapat, hal ini biasanya bertujuan untuk mendiskusikan mengenai kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi.

- b. Bertukar ide dan informasi untuk membentuk perencanaan dan kegiatan merupakan hal yang penting, ide dari berbagai orang seringkali lebih baik daripada ide dari satu orang saja. Oleh karena itu, komunikasi horizontal sangat diperlukan untuk mengumpulkan ide-ide kreatif dan menarik untuk mencapai tujuan yang baik.
- c. Untuk menyelesaikan konflik di antara anggota pada organisasi.
- d. Menjamin pemahaman yang seragam dalam organisasi, Ketika ada usulan dalam organisasi, penting bagi semua anggota untuk memiliki pemahaman yang sama tentang perubahan tersebut.

Pemahaman yang baik mengenai berbagai bentuk komunikasi pada organisasi sangat penting bagi pimpinan dan anggota organisasi agar dapat menjaga pola organisasi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun, meski demikian, komunikasi dalam konteks organisasi seringkali menghadapi tantangan karena pengaruh dari berbagai faktor seperti motif dan sikap dari pihak pengirim pesan yang tidak tepat, pemilihan media komunikasi yang kurang tepat, informasi yang kurang lengkap, serta struktur organisasi dan pembagian wewenang atau tanggung jawab juga dapat menjadi faktor penghambat dalam proses komunikasi.

Persepsi dan motif memainkan peran penting dalam bagaimana pesan komunikasi diinterpretasikan. Keragaman budaya antar anggota organisasi, serta perbedaan dalam posisi kekuasaan juga dapat menambah kompleksitas dalam upaya memperbaiki efektivitas komunikasi organisasi. Karena itu penting untuk memilih bentuk komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan konteks organisasi untuk memastikan komunikasi dapat berjalan efektif dan dapat mencapai tujuan (Jenny et al., 2017)

2.4.4 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi

Menurut (Nunung, 2017), aktivitas komunikasi dalam organisasi meliputi beberapa fungsi penting, di antaranya ialah:

1. Fungsi informasi

Komunikasi organisasi berperan sebagai saluran informasi baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi vertikal top-down memungkinkan karyawan menerima informasi yang rinci, komprehensif dan akurat. Komunikasi vertikal dari bawah ke atas memungkinkan karyawan untuk mengkomunikasikan aspirasinya kepada manajernya. Sedangkan karyawan dapat saling berbagi informasi melalui komunikasi horizontal.

2. Fungsi regulatif

Fungsi regulatif mengacu pada aturan-aturan yang telah diterapkan dalam organisasi. Pada suatu organisasi, fungsi pengaturan komunikasi organisasi mengacu pada dua aspek, yaitu aspek manusia dan aspek pesan. Dari aspek manusia misalnya berupa instruksi-instruksi yang disampaikan atasan kepada bawahan dalam organisasi. Mengenai aspek penyampaian pesan misalnya berupa pesan peraturan yang berorientasi pada kegiatan organisasi seperti peraturan dan standar operasional prosedur (SOP).

3. Fungsi persuasif

Fungsi persuasi mengacu pada cara organisasi berkomunikasi dengan anggotanya untuk membuat mereka bekerja lebih keras dan meningkatkan produktivitas organisasi. Cara terbaik untuk membujuk anggota organisasi adalah dengan menghargai dan mendekati mereka daripada memberi mereka perintah dan ancaman.

Oleh karena itu, ini penting untuk mengembangkan komunikasi organisasi yang terbuka agar dapat membangun kedekatan dengan anggota organisasi.

4. Fungsi Integratif

Fungsi integratif berkaitan dengan tersedianya saluran komunikasi yang dapat membuat anggota dapat saling menghubungi sehingga dapat melaksanakan tugas dan bekerja dengan baik. Saluran komunikasi tersebut dapat berupa saluran komunikasi formal dan informal

Keempat fungsi komunikasi organisasi tersebut hanya dapat berfungsi secara efektif bila anggota dan organisasi mampu membangun hubungan yang harmonis. Masing-masing fungsi tersebut bukan merupakan pengganti, melainkan saling melengkapi. Jika keempat fungsi tersebut berjalan efektif maka kinerja organisasi juga meningkat.

Untuk benar-benar memenuhi fungsi integratifnya, organisasi harus menyediakan saluran komunikasi bagi anggotanya. Namun, menyediakan saluran komunikasi saja tidak cukup. Saluran tersebut harus berada pada jaringan komunikasi yang sesuai. Jaringan komunikasi didefinisikan sebagai saluran yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari satu anggota ke anggota lainnya. Jaringan ini tentunya dapat dikembangkan oleh anggota organisasi atau secara formal dibuat oleh organisasi sebagai sarana komunikasi organisasi.

2.4.5 Iklim Komunikasi

Istilah “iklim” sering digunakan dalam percakapan sehari-hari, dan biasanya terkait dengan prakiraan cuaca dan perubahan cuaca. Namun dalam konteks lain, iklim juga merujuk pada kondisi atau suasana tertentu yang ada di dalam suatu organisasi.

Iklm dalam organisasi menurut Tagiuri yaitu, sebagai kualitas lingkungan internal organisasi yang relatif stabil atau cukup bertahan lama yang dialami oleh para anggotanya, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat digambarkan melalui nilai-nilai dari serangkaian karakteristik spesifik lingkungan tersebut.

Iklm dalam konteks organisasi mencakup suasana kerja, pola komunikasi, tingkat dukungan antar anggota, serta budaya organisasi secara keseluruhan. Iklm organisasi juga dapat dilihat dari cara organisasi menanggapi perubahan, konflik, atau tantangan yang dihadapi. Organisasi dengan iklm yang adaptif dan terbuka terhadap inovasi cenderung lebih sukses dalam menghadapi dinamika pasar dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah. Iklm organisasi juga dapat mempengaruhi peningkatan kinerja, produktivitas, serta keberlanjutan organisasi.

Menurut Pace dalam (Jenny et al., 2017), disebutkan bahwa ada enam aspek kehidupan organisasi yang memberikan dampak positif terhadap pemikiran yang menghasilkan kesimpulan tentang iklm organisasi secara keseluruhan, yaitu:

1. Pentingnya manusia dalam organisasi

Semakin anggota organisasi merasa dibutuhkan dan berperan penting bagi organisasi, maka semakin tinggi kecenderungannya untuk menghargai iklm organisasi. Sebaliknya, jika mereka merasa tidak penting bagi organisasi, maka akan berkurang terhadap kepedulian mengenai iklm organisasi secara keseluruhan.

2. Arus informasi dalam organisasi.

Jika anggota organisasi merasa bahwa arus informasi cukup sehingga mereka dan anggota organisasi lainnya dapat bertindak sesuai keinginannya, semakin tinggi kecenderungannya untuk menghargai iklm organisasi secara keseluruhan.

3. Kegiatan yang berhubungan dengan motivasi pegawai.

Jika anggota organisasi memandang praktik motivasi secara positif dan merasa bahwa antar anggota bertindak sesuai dengan praktik motivasi tersebut, maka mereka cenderung menilai iklim organisasi dengan tinggi.

4. Proses pengambilan keputusan

Semakin banyak anggota organisasi merasa bahwa tindakannya di dasari dengan proses pengambilan keputusan yang positif, semakin positif mereka menilai iklim organisasi. Sebaliknya, jika mereka memandang proses pengambilan keputusan secara negatif, maka penilaian mengenai iklim organisasi juga secara negatif. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan tidak hanya efektif namun dapat dilakukan secara transparan dan melibatkan karyawan.

5. Sumberdaya teknologi

Jika anggota organisasi merasa bahwa material, prosedur, dan peralatan selalu diperbaharui dan dijaga dengan baik maka akan membuat anggota melakukan pekerjaan dengan baik. Anggota juga cenderung lebih tinggi mempertimbangkan iklim organisasi dibandingkan merasa bahwa teknologi dan peralatan yang dipakai membuat mereka tidak efektif.

6. Pengaruh atasan.

Iklim organisasi cenderung dinilai lebih tinggi ketika anggota organisasi merasa bahwa mereka mempunyai pengaruh terhadap apa yang terjadi di divisi mereka dan pengaruh mereka diakui oleh atasan mereka.

2.5 Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono terdapat keterkaitan yang erat antara kinerja individu dan kinerja perusahaan. Jika seorang karyawan menunjukkan kinerja yang baik, kemungkinan besar kinerja perusahaan juga akan baik. Kinerja karyawan dapat dianggap baik jika mereka memiliki keahlian yang tinggi, bersedia bekerja sesuai dengan kompensasi yang telah disepakati, dan memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik.

Secara estimologis kata kinerja berasal dari kata "*performance*" yang berasal dari bahasa Inggris. *Performance* atau kinerja umumnya diartikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Mangkunegara, kinerja atau prestasi kerja mengacu pada hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja mengacu pada evaluasi hasil atau kegiatan yang dilakukan oleh individu, tim, atau organisasi untuk mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan tugas tertentu. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kualitas komunikasi antara atasan dan bawahan dapat mempengaruhi pemahaman tujuan komunikasi dan motivasi kerja. Keterbukaan dan konsistensi dalam mengkomunikasikan pesan-pesan organisasi juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan mendukung antara atasan dan bawahan. Selain itu, pemilihan media komunikasi yang memenuhi kebutuhan informasi karyawan juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi di seluruh perusahaan.

2. Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi dalam organisasi yang kuat dan positif dapat memberikan landasan yang baik bagi kinerja karyawan. Nilai-nilai yang di ikuti organisasi, seperti integritas, kolaborasi, dan inovasi, dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan. Tingkat kepercayaan yang tinggi antar anggota organisasi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Partisipasi karyawan dalam membentuk budaya organisasi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi.

3. Pimpinan

Gaya kepemimpinan seorang pimpinan memiliki dampak yang signifikan pada motivasi dan kinerja karyawan. Kemampuan seorang pimpinan untuk memberikan intruksi yang jelas, memberikan umpan balik yang positif dan membimbing karyawan dalam mencapai tujuan organisasi berdampak pada tingkat kinerja karyawan.

4. Pengembangan Karir

Karyawan yang merasa memiliki peluang untuk pengembangan profesional dan perkembangan pribadi akan lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan. Program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur dapat membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.

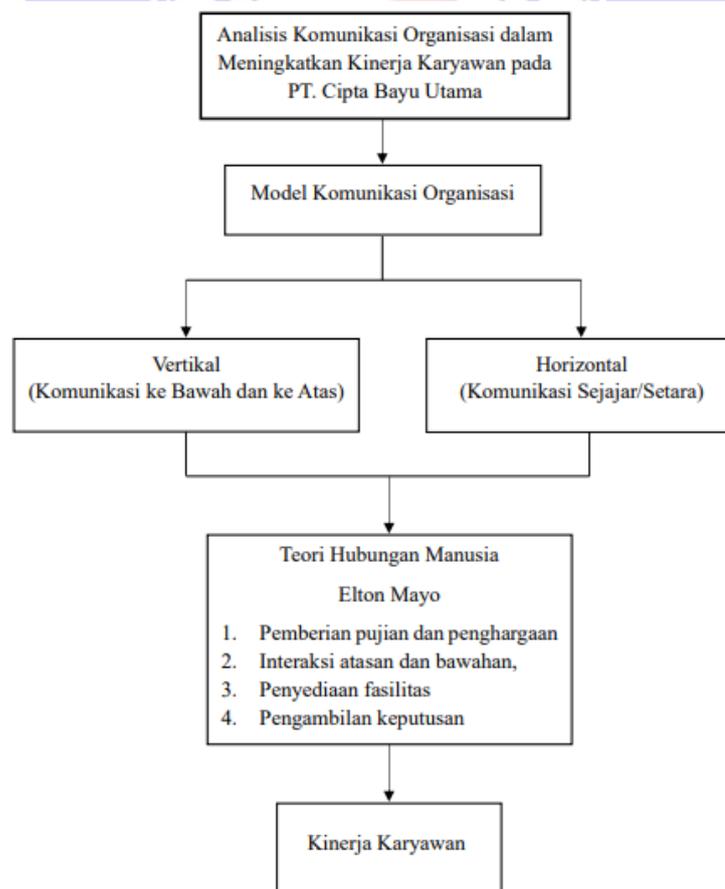
5. Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Dalam meningkatkan kinerja karyawan keseimbangan kehidupan kerja juga perlu diperhatikan. Jam kerja yang fleksibel, program cuti yang baik, dan dukungan bagi kebutuhan pribadi karyawan juga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, karyawan akan lebih mampu untuk fokus dan berkinerja dengan baik dalam melakukan pekerjaannya (Fauzi & Nugroho, 2020).

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran akan mencakup dua aspek utama yaitu komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. Pertama, komunikasi organisasi akan menggali berbagai aspek komunikasi yang terjadi pada perusahaan, dengan menggunakan model komunikasi vertikal dan horizontal. Ini mencakup pemahaman tentang bagaimana pesan-pesan disampaikan dari pimpinan ke bawahan, dan pesan-pesan disampaikan dari bawahan ke atasan (komunikasi vertikal), serta interaksi antar karyawan (horizontal) dengan mengaitkan teori hubungan manusia. Lalu pada kinerja karyawan akan menitikberatkan pada indikator-indikator dari teori hubungan manusia Elton Mayo.

Berikut adalah kerangka pemikirannya:



Gambar II. 2
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai permasalahan yang diteliti dengan memperhatikan individu, kelompok, kejadian tertentu sebanyak mungkin. Pendekatan ini memungkinkan untuk mendapatkan beberapa aspek lainnya yang dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai penelitian.

Menurut Agustini & Purnaningsih, metode analisis deskriptif kualitatif melibatkan analisis, deskripsi, dan rangkuman dari berbagai kondisi dan situasi yang telah diamati dari data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung di tempat penelitian (Arung & Sari, 2022).

Menurut Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, ucapan, dan perilaku yang diamati dari individu. Lalu menurut Noor, penelitian deskriptif kualitatif, sesuai dengan karakteristiknya, yaitu dengan memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah tersebut meliputi: dimulai dengan identifikasi masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menetapkan prosedur pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, mengolah informasi atau data, serta pengambilan kesimpulan (Indriani, 2022).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu PT. Cipta Bayu Utama yang beralamatkan di Jl. Kalisari II No.53 RT006/002 Kalisari – Pasar Rebo. Jakarta Timur. Adapun Waktu penelitian ini dilakukan sejak bulan April 2024 hingga Juni 2024.

3.3 Unit Analisis

Data yang dipilih, dikumpulkan, dan digunakan selama analisis penelitian disebut sebagai unit analisis. Terdapat empat jenis unit analisis yang dapat dibedakan, yaitu individu, pasangan, kelompok, dan organisasi. unit analisis individu mencakup data yang diperoleh dari masing-masing individu yang memberikan respons sebagai sumber data individu. Unit analisis pasangan digunakan untuk mengeksplorasi interaksi antara dua orang yang menjadi fokus analisis. (Sekaran, 2017).

Unit analisis dalam penelitian ini akan menggunakan model komunikasi vertikal dan horizontal di PT. Cipta Bayu Utama. Pertama, dalam konteks komunikasi vertikal, penelitian akan memperhatikan bagaimana informasi dan instruksi disampaikan dari manajemen puncak kepada karyawan di berbagai tingkat struktur organisasi. Hal ini termasuk mengamati bagaimana kebijakan perusahaan dikomunikasikan, bagaimana karyawan menerima instruksi dari atasannya, dan bagaimana karyawan memberikan umpan balik kepada manajemen puncak untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur.

Sedangkan analisis komunikasi horizontal akan fokus pada divisi dan tim di PT. Cipta Bayu Utama. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana komunikasi horizontal mempengaruhi efisiensi, koordinasi dan peningkatan kinerja di perusahaan. Hal ini mencakup pemahaman bagaimana divisi berinteraksi satu sama lain, berbagi informasi, dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

3.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu penjelasan yang menetapkan batas pemahaman tentang topik tertentu, serta menyajikan struktur pikiran mengenai bagaimana variabel-variabel yang terkait saling berhubungan. Ini membantu dalam mengidentifikasi fungsi masing-masing variabel penelitian, sehingga memungkinkan pengamatannya secara jelas. Berikut definisi konseptual pada penelitian ini:

1. Komunikasi Organisasi

Di PT. Cipta Bayu Utama, proses berbagi informasi mencerminkan jaringan komunikasi yang memungkinkan aliran ide, instruksi, dan umpan balik yang efektif antara berbagai tingkat dan departemen dalam struktur organisasi. Mengacu pada proses pertukaran informasi, instruksi dan umpan balik antara berbagai tingkatan dan divisi dalam struktur organisasi PT. Cipta Bayu Utama. Hal ini mencakup komunikasi vertikal (dari atas ke bawah dan sebaliknya) dan komunikasi horizontal (sesama karyawan). Dengan menggunakan model komunikasi ini, perusahaan dapat memastikan bahwa informasi mengalir dengan lancar dan meningkatkan kinerja karyawan.

2. Peningkatan Kinerja Karyawan

Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan produktivitas, kualitas, keberhasilan, dan efisiensi karyawan dalam mencapai tujuan dan tanggung jawab mereka di PT. Cipta Bayu Utama melibatkan serangkaian langkah yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan efektif. Langkah-langkah ini mencakup peningkatan dalam aspek kinerja individu, seperti peningkatan keterampilan melalui pelatihan dan pengembangan.

3.5 Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, Teknik pemilihan sampel data dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Nurhadini, 2023). Pertimbangan ini bisa meliputi pilihan seseorang yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan terhadap topik yang diteliti, atau mungkin orang tersebut memiliki peran penting sehingga mudah untuk mengakses objek atau situasi sosial yang diteliti.

Informan pada penelitian ini dipilih dengan cara *purposive sampling*. Menurut Hamdini dalam (Indriani, 2022) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kelompok tertentu yang dianggap paling relevan atau memiliki karakteristik spesifik yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian tersebut terbagi menjadi 3 yakni:

1. Informan Kunci (*key informan*) adalah informan yang ahli, paham, dan mampu menjelaskan segala hal yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Manajemen Representative dari PT. Cipta Bayu Utama.

Tabel III. 1
Informan Kunci Penelitian

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan
1	S.R Fidiyati	33	Perempuan	Management Representative/ Sekretaris

2. Informan penelitian yaitu karyawan dari PT. Cipta Bayu Utama yang diduga dapat memberikan informasi mengenai penelitian. Informan dalam penelitian ini ialah Staff Accounting dan Finance perusahaan.

Tabel III. 2.
Informan Penelitian

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Rizki Anisya	33	Perempuan	Finance
2	Nur Dianti	30	Perempuan	Accounting

3. Informan tambahan penelitian yaitu karyawan dari PT. Cipta Bayu Utama yang diduga dapat memberikan informasi tambahan sebagai bahan validasi dari informasi yang telah di dapatkan. Informan tambahan dalam penelitian ini ialah Staff Procurement perusahaan.

Tabel III. 3
Informan Tambahan Penelitian

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Nena Farida	30	Perempuan	Procurement

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Kerlinger, wawancara adalah suatu kegiatan antarpribadi langsung di mana individu (pewawancara) memberikan serangkaian pertanyaan kepada individu yang diwawancarai dengan tujuan untuk memperoleh jawaban terkait dengan topik penelitian. Wawancara merupakan interaksi antara setidaknya dua orang, dimana salah

satu individu berperan dalam suatu proses dan pihak lainnya mempengaruhi respon individu lainnya (Fadhallah, 2021).

Dalam penelitian ini akan dilakukan sesi wawancara terbuka, dengan mengajukan serangkaian pertanyaan kepada sejumlah subjek yang telah dipilih dan dianggap mampu memberikan tanggapan yang relevan terkait dengan topik penelitian. Para responden yang akan diwawancarai adalah atasan dan karyawan PT. Cipta Bayu Utama yang memiliki hubungan dengan pimpinan dan bawahan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Melalui wawancara ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai komunikasi di dalam organisasi.

2. Observasi

Menurut Sukmadinata, observasi adalah suatu teknik atau metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif maupun non partisipatif. Dalam observasi partisipatif, pengamat secara aktif terlibat dalam kegiatan yang sedang berlangsung, berperan sebagai peserta dalam pertemuan atau pelatihan. Pada observasi non partisipatif, pengamat tidak berpartisipasi dalam kegiatan yang diamati, dan hanya berperan sebagai pengamat, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut (Hardani et al., 2020).

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang sangat umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Hasil observasi meliputi aktivitas, peristiwa, objek, kondisi, suasana tertentu, serta emosional individu. Penelitian ini termasuk dalam jenis observasi non-participan karena kehadiran di lokasi untuk mengamati tanpa terlibat dalam interaksi langsung.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumen merujuk pada catatan mengenai kejadian masa lampau. Dokumen tersebut dapat berbentuk teks tertulis, gambar, atau karya-karya monumental yang dihasilkan oleh individu tertentu (Hardani et al., 2020).

Dalam penelitian ini, pengumpulan materi dokumentasi dilakukan dengan tujuan mendukung pernyataan yang dikemukakan dalam penelitian ini, sejalan dengan fakta yang telah diamati. Materi dokumentasi sebagai bahan referensi yang kuat untuk memperkuat argument yang diajukan, termasuk hasil penelitian sebelumnya dan literatur yang relevan, sehingga memberikan landasan yang kuat bagi kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini.

3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Metode pengolahan Data

Metode pengolahan yang akan digunakan pada penelitian ini ialah:

1. Data Primer

Menurut Husein Umar, data primer informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama, bisa berupa hasil wawancara ataupun jawaban dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, yang umumnya dilakukan (Yani, 2022).

Data primer berasal dari informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh individu atau organisasi dari subjek studi yang ingin diteliti, biasanya melalui interaksi langsung untuk keperluan penelitian. Pada penelitian ini data primer yang diambil ialah informasi mengenai komunikasi organisasi yang dilakukan oleh perusahaan dan diperoleh langsung dari informan penelitian dengan melakukan wawancara langsung dengan yang bersangkutan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang tidak dikumpulkan langsung oleh individu ataupun peneliti, melainkan diperoleh secara tidak langsung atau melalui media atau perantara. Seperti dari dokumen perusahaan, artikel surat kabar, majalah atau media lainnya, serta dari berbagai sumber lainnya (Hafiz, 2022).

Data sekunder data yang sebelumnya telah dikumpulkan sebagai data primer, kemudian diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak yang mengumpulkan data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber terkait, seperti buku-buku, literatur, artikel dari situs web, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian.

3.6.2 Analisis Data

Menurut Mathew B. Miles, analisis kualitatif menghasilkan data berupa kata-kata bukan angka. Data ini dapat diperoleh dari berbagai metode seperti pengamatan terlibat dan wawancara, yang kemudian diproses melalui perekaman, pencatatan, dan pengetikan. Meskipun demikian, analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun menjadi teks yang dikembangkan (Hardani et al., 2020).

Menurut Miles dan Huberman, analisis dibagi menjadi tiga rangkaian kegiatan yang terjadi bersamaan. Ketiga rangkaian tersebut adalah:

1. Reduksi Data

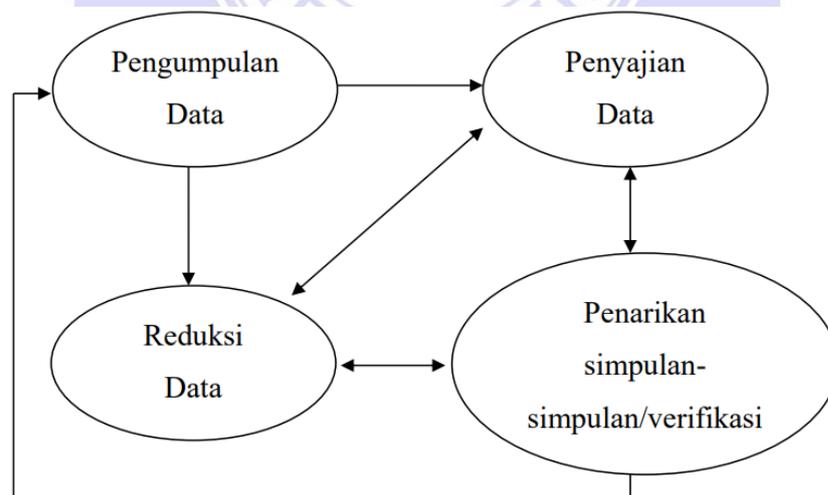
Reduksi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi inti dan mengubah “data mentah” yang ditemui di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, menyaring, mengutamakan dan menyusun data dengan teliti sehingga memungkinkan untuk menarik dan ditelaah kesimpulan yang pasti dan mendalam.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data kumpulan informasi yang disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan dilakukannya deskripsi, kesimpulan, dan tindakan. Model ini mencakup berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan tabel. Semua dirancang untuk mengatur informasi dalam bentuk yang dapat diakses secara langsung dan praktis, memungkinkan untuk memahami apa yang terjadi dan menarik kesimpulan yang mengarah ke tahap analisis berikutnya.

3. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan/verifikasi melibatkan penggunaan verifikasi yang memungkinkan penelitian kualitatif mempertahankan dan memastikan validitas dan reliabilitas temuan mereka. Verifikasi ini mencakup serangkaian strategi yang digunakan untuk memverifikasi kebenaran data yang telah dikumpulkan serta analisis yang telah dilakukan. Ketiga tahapan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Hardani et al., 2020)

Gambar III. 1.

Komponen Analisis Data Miles dan Huberman

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Sumber: Data PT. Cipta Bayu Utama

Gambar VI. 1.

Logo PT. Cipta Bayu Utama

PT. Cipta Bayu Utama berdiri pada tahun 2004. PT. Cipta Bayu Utama telah menjadi salah satu pemain utama di industri jasa kontraktor di Indonesia. Dengan spesialisasi dalam bidang mekanikal, elektrikal, ventilasi, dan air conditioning, perusahaan telah berhasil menyelesaikan berbagai proyek besar dan kompleks dengan reputasi yang solid. Keahlian teknis yang dimiliki oleh tim profesionalnya memastikan bahwa setiap proyek dikerjakan dengan standar kualitas tertinggi dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama.

Pada akhir tahun 2010, PT. Cipta Bayu Utama menegaskan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dengan menerapkan prosedur perusahaan yang mengacu pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Langkah ini menunjukkan keseriusan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan serta memastikan bahwa setiap produk dan jasa yang disediakan sesuai dengan permintaan dan harapan

pelanggan. Dengan pendekatan yang berorientasi pada mutu, perusahaan bertekad untuk terus meningkatkan proses operasionalnya dan memberikan hasil yang lebih baik bagi pelanggan.

Salah satu wujud dari tekad PT. Cipta Bayu Utama dalam membangun relasi yang positif dengan pelanggan adalah melalui penerapan standar ISO 9001:2015. Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, perusahaan tidak hanya berusaha memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga melampaui harapan mereka. Ini tercermin dalam setiap langkah perusahaan, mulai dari perencanaan proyek hingga pengiriman produk dan layanan.

Untuk memastikan produktivitas dan kelancaran dalam menjalankan proyek, perusahaan telah menyiapkan workshop & gudang kami di Jl. H. Enjong No.48 Kalisari, Jakarta Timur. Workshop perusahaan memiliki kapasitas yang cukup untuk mendukung produksi ducting dalam skala besar, sementara gudang perusahaan digunakan untuk menyimpan berbagai material dan peralatan penting. Dengan demikian, perusahaan selalu siap untuk menyediakan material yang dibutuhkan saat diperlukan.

1. Visi dan Misi Perusahaan

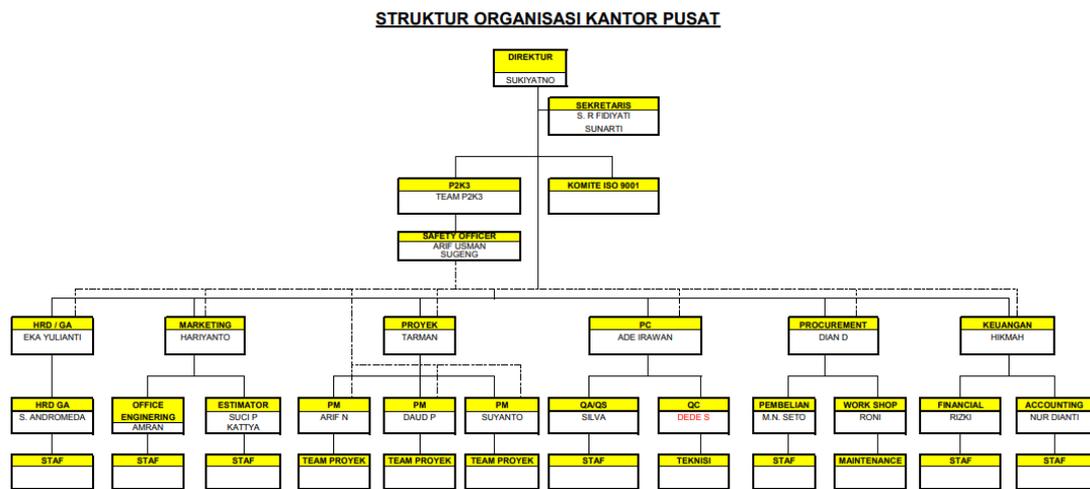
a. Visi Perusahaan

Menjadikan PT. CIPTA BAYU UTAMA sebagai Perusahaan Kontraktor terbaik di Skala Nasional dan Internasional, serta dapat berperan dalam Pembangunan Nasional dengan menitikberatkan pada Profesionalisme, Ketepatan Waktu, Standarisasi Mutu dan Kepuasan Pelanggan.

b. Misi Perusahaan

PT. CIPTA BAYU UTAMA memberikan Produk dan Jasa dengan komitmen, kepercayaan dan menunjukkan hasil yang sesuai dengan persyaratan dan keinginan pelanggan.

2. Struktur Organisasi



Sumber: Data PT. Cipta Bayu Utama

Gambar VI. 2.

Struktur organisasi perusahaan

4.1.2 Hasil Penelitian

Isi pada bab ini merupakan hasil penelitian yang telah diperoleh dari PT. Cipta Bayu Utama. Pada penelitian ini melakukan wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui komunikasi organisasi apa yang telah diterapkan oleh pimpinan dengan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Hasil dari wawancara mendalam dengan pimpinan dan karyawan sesuai dengan judul penelitian, yaitu “Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama”

1. *Downward Communication* (Komunikasi Ke Bawah)

Pemimpin perlu berkomunikasi dan memberikan instruksi dan tugas yang jelas dan tepat sasaran sehingga dapat dipahami oleh karyawan yang diberi instruksi. Dalam melakukan hal tersebut pimpinan memberikan petunjuk dan arahan yang jelas kepada pegawainya agar terjalinnya komunikasi yang baik dan pegawai tidak dipaksa untuk mengikuti petunjuk pimpinan.

Berikut hasil temuan wawancara dengan pimpinan pada topik komunikasi ke bawah (karyawan):

“Sebagai atasan, saya biasanya berkomunikasi secara langsung dan tidak langsung. Kalau secara langsung saya mengadakan pertemuan mingguan untuk memastikan bahwa semua anggota tim mendapat informasi terbaru dan dapat menyampaikan umpan balik mereka. Lalu, jika saya tidak sedang di kantor, saya menggunakan pesan WhatsApp. Saya juga selalu terbuka untuk diskusi dan mencoba untuk membuat lingkungan di mana karyawan merasa nyaman untuk berbicara secara langsung dengan saya” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut pimpinan melakukan metode komunikasi secara langsung dan tidak langsung dengan karyawan. Komunikasi secara langsung dilakukan dengan pertemuan mingguan untuk penyampaian umpan balik terhadap informasi yang telah diberikan. Dan komunikasi tidak langsung disampaikan melalui pesan WhatsApp jika tidak sedang di kantor. Pimpinan juga memberikan keterbukaan dalam komunikasi dan berusaha menciptakan lingkungan yang nyaman hal tersebut dapat membuat hubungan antar pimpinan dan karyawan terjalin baik seperti keluarga.

Adapun temuan wawancara selanjutnya mengenai intruksi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan sebagai berikut:

“Pemberian informasi penting atau arahan pekerjaan disampaikan melalui berbagai saluran tergantung pada urgensi dan jenis informasinya. Kami mengadakan rapat bulanan untuk menyampaikan informasi dan perubahan kebijakan. Untuk informasi yang lebih mendesak dan jika tidak sedang di

kantor, kami menggunakan surat dan WhatsApp Group untuk berkomunikasi” (Manajemen Representative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024)

Dari hasil wawancara mengenai intruksi kerja dari pimpinan ke karyawan, yaitu dengan melakukan rapat bulanan dan jika pimpinan tidak sedang di kantor pemberian informasi diberikan melalui surat dan WhatsApp Group untuk berkomunikasi. Hal tersebut memberikan penjelasan bahwa dimanapun pimpinan berada tetap dapat memberikan arahan kepada bawahan dan memastikan bahwa semua yang disampaikan dapat diterima dengan jelas oleh karyawan.

Berikut temuan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan mengenai komunikasi dan intruksi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan:

“Pimpinan biasanya mengadakan pertemuan mingguan dan rapat bulanan untuk memastikan semua anggota tim mendapatkan informasi terbaru dan untuk memberikan umpan balik. Namun, pimpinan sering tidak berada di kantor, jadi komunikasi sering dilakukan melalui WhatsApp untuk memastikan informasi dan intruksi yang diberikan dan dapat diterima oleh karyawan. Meskipun begitu, menurut saya komunikasi langsung jauh lebih efektif karena dapat membahas detail-detail dari intruksinya” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Kalau komunikasi sehari-hari disampaikan secara langsung antara atasan dan bawahan. Kalau koordinasi rutin dilakukan rapat mingguan. Atau disaat kondisi khusus tertentu yang mengharuskan diadakan pertemuan. Di dalam pertemuan biasanya apapun disampaikan, baik itu laporan hasil kerja dari bawahan, atau instruksi dari atasan. Semua ditampung dan diputuskan langkah kerja selanjutnya” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

“Pimpinan sering mengadakan pertemuan rutin dan rapat untuk memberikan instruksi dan informasi kepada karyawan. Untuk komunikasi tambahan, atasan juga menggunakan email atau pesan Whatsapp” (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, komunikasi dan intruksi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan organisasi tersebut dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi. pertama, pimpinan menggunakan pertemuan mingguan dan rapat bulanan untuk memberikan informasi terbaru dan umpan balik kepada

anggota tim. Namun Ketika pimpinan tidak berada di kantor, komunikasi tambahan dilakukan melalui platform digital seperti WhatsApp untuk memastikan informasi dan intruksi dapat diterima oleh karyawan dengan cepat.

Lalu berikut hasil temuan wawancara atasan mengenai bagaimana peran komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan:

“Komunikasi vertikal dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan dan harapan manajemen jelas bagi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja sesuai dengan visi perusahaan. Kami juga menggunakan komunikasi ini untuk memberikan pengakuan dan penghargaan, yang sangat memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja mereka” (Manajemen Representative: S.R Fidiyati, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil temuan tersebut, komunikasi vertikal yang efektif membantu karyawan memahami tujuan dan harapan manajemen, yang dapat meningkatkan motivasi mereka. Dengan memberikan umpan balik dan penghargaan secara langsung, komunikasi ini juga membuat karyawan merasa dihargai, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka.

2. *Upward Communication (Komunikasi Ke Atas)*

Saat berhadapan dengan atasan, penting untuk memiliki pendekatan yang baik dalam menyampaikan pesan, terutama Ketika hendak mengkomunikasikan mengenai ide, saran, umpan balik atau hal lainnya. Maka dari itu bagaimana cara karyawan PT. Cipta Bayu Utama saat ingin menyampaikan suatu hal kepada pimpinan.

Berikut temuan hasil wawancara dengan karyawan mengenai komunikasi yang dilakukan oleh karyawan kepada atasan:

“Untuk berkomunikasi dengan atasan, biasanya saya ke bagian HRD terlebih dahulu. Namun bila situasi memungkinkan, saya lebih memilih langsung menemui atasan. Karena jika berbicara langsung dengan atasan saya bisa mendapat tanggapan yang lebih cepat dan dapat mencapai pemahaman yang

lebih baik dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Ketika saya perlu berkomunikasi dengan atasan, saya biasanya menyampaikannya secara langsung. Tetapi sebelum itu saya akan bertanya terlebih dahulu apakah atasan sedang tidak sibuk atau memiliki waktu luang” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Biasanya, saya berkomunikasi dengan atasan lewat email atau pesan whatsapp. Namun, jika perlu penjelasan mendalam, saya lebih suka berbicara langsung agar mendapatkan tanggapan lebih cepat dan jelas karena atasan terbuka untuk melakukan komunikasi secara langsung" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut cara karyawan berkomunikasi dengan atasan adalah bahwa meskipun berbagai saluran komunikasi seperti email dan pesan whatsapp, karyawan juga lebih memilih berbicara langsung dengan atasan ketika situasi memungkinkan. Komunikasi langsung dianggap lebih efektif karena memungkinkan tanggapan yang lebih cepat dan pemahaman yang lebih baik. Sebelum mengatur pertemuan langsung, beberapa karyawan juga memastikan bahwa atasan tidak sedang sibuk atau memiliki waktu luang, untuk memastikan komunikasi berlangsung lancar dan produktif.

Lalu berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai apakah pertemuan rutin membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab lebih baik, serta apakah hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan:

“Ya, pertemuan rutin sangat membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab saya dengan lebih jelas. Dengan adanya pertemuan ini, saya bisa mendapatkan arahan yang lebih spesifik dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien. Dampaknya, saya merasa lebih terarah dan produktivitas saya meningkat” (Finance: Rizki Anisya, 20 Agustus 2024).

“Pertemuan rutin membuat saya lebih yakin tentang apa yang diharapkan dari saya dan meminimalkan kesalahpahaman. Ini membantu saya dalam merencanakan pekerjaan dengan lebih baik dan memenuhi tenggat waktu. Kinerja saya membaik karena saya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prioritas dan tujuan” (Accounting: Nur Dianti, 20 Agustus 2024)

“Pertemuan rutin memberikan kesempatan untuk mendiskusikan tugas-tugas dan mendapatkan umpan balik langsung. Hal ini membantu saya memperjelas tanggung jawab dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dampaknya, saya menjadi lebih produktif dan dapat menghindari kesalahan yang sering terjadi sebelumnya” (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, pertemuan rutin memiliki dampak positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pertemuan rutin membantu karyawan dalam memahami tugas dan tanggung jawab dengan lebih jelas, memberikan arahan yang spesifik, dan mengurangi kesalahpahaman. Dengan demikian, karyawan dapat merencanakan pekerjaan dengan lebih baik, memenuhi tenggat waktu, dan meningkatkan produktivitas. Pertemuan ini juga memberikan kesempatan untuk mendapatkan umpan balik langsung, yang memungkinkan karyawan memperbaiki area yang perlu diperbaiki dan menghindari kesalahan, sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

3. Komunikasi Sejajar

Komunikasi antar karyawan atau antar divisi di organisasi biasanya dilakukan melalui berbagai saluran seperti pertemuan, grup diskusi, atau alat komunikasi digital. Keberhasilan komunikasi dapat berlangsung dengan baik jika mempertimbangkan kejelasan, keakuratan, dan kemauan untuk mendengarkan. Dengan begitu kerjasama akan terjalin dengan baik sehingga mencapai hasil yang baik.

Berikut temuan wawancara mengenai komunikasi antar divisi atau antar karyawan:

“Komunikasi antar karyawan atau antar divisi biasanya dilakukan dengan berkoordinasi secara langsung atau jika ada karyawan yang diluar kantor atau karyawan lapangan biasanya komunikasi dilakukan melalui WhatsApp atau telepon. Sejauh ini komunikasi tersebut sudah efektif untuk membangun kerjasama antar tim” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Komunikasi dengan karyawan dan antar divisi dilakukan dengan berdiskusi secara langsung. Menurut saya, komunikasi yang telah dilakukan sudah berjalan efektif untuk membangun kerjasama dan dengan berdiskusi langsung, saya dapat lebih cepat menanggapi dan menyelesaikan tugas” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Komunikasi antar divisi dan karyawan biasanya dilakukan melalui pertemuan langsung atau, untuk karyawan yang berada di lapangan atau tidak ada di kantor, melalui aplikasi pesan atau telepon. Metode ini memungkinkan kami untuk berbagi informasi dengan cepat dan efisien. Komunikasi ini terbukti efektif dalam memperkuat kerjasama antar tim dan memastikan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan proyek" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, komunikasi antar karyawan dan antar divisi dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Meskipun demikian, penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dan telepon ini terbukti efektif dalam memfasilitasi komunikasi antar tim dan memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan teratur. Dengan demikian, komunikasi ini telah membantu membangun kolaborasi antar tim dan memastikan anggota tim tetap terhubung dan terkoordinasi meskipun berada di lokasi berbeda. Jika komunikasi antar karyawan ataupun antar divisi dapat dilakukan dengan baik hal tersebut akan berdampak pada kinerja antar satu sama lain.

Berikut temuan hasil wawancara dengan karyawan mengenai apakah komunikasi antar karyawan ataupun divisi dapat meningkatkan kinerja:

“Komunikasi antar karyawan dan antar divisi dapat berdampak pada kinerja karyawan, karena dengan adanya komunikasi tersebut kita akan lebih memahami bagaimana tim lain dan memperjelas pekerjaan kita dan tentu saja kejelasan tersebut membuat kita nyaman mengerjakan pekerjaan kita dan hal itu bisa meningkatkan kinerja kita” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Menurut saya, komunikasi tersebut lumayan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja antar satu sama lain. Dengan berdiskusi langsung, saya dapat lebih cepat memahami tugas dan tanggung jawab yang berpengaruh pada kecepatan bekerja saya” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Komunikasi antar karyawan dan divisi sangat mempengaruhi kinerja kami. Dengan adanya komunikasi yang jelas, saya bisa lebih memahami peran dan

tanggung jawab setiap tim, yang memudahkan koordinasi dan mengurangi miss komunikasi. Hal ini secara langsung meningkatkan efisiensi kerja dan hasil akhir proyek" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, komunikasi antar karyawan dan divisi memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Dengan komunikasi yang baik membantu karyawan lebih memahami peran dan tanggung jawab tim lain, sehingga membantu memberikan kejelasan pada pekerjaan mereka. Kejelasan ini membuat karyawan merasa lebih nyaman dan efisien dalam menyelesaikan tugasnya, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja individu dan tim secara keseluruhan.

4. Pemberian Pujian dan Penghargaan

a. Program Pengembangan Diri

Program pengembangan diri yang dilakukan perusahaan yaitu program pelatihan kerja. Program pelatihan kerja merupakan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kompetensi karyawan di lingkungan kerjanya. Program ini diadakan sebagai bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan untuk memiliki kesempatan mempelajari dan mengembangkan keterampilan yang mereka perlukan untuk menjalankan pekerjaannya dengan lebih efektif hingga memberikan motivasi dan kepuasan diri pada karyawan.

Berikut hasil temuan wawancara mengenai program latihan kerja yang diadakan oleh perusahaan:

“Ya, perusahaan kami memiliki program pelatihan internal untuk meningkatkan kualitas karyawan. Program ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan di berbagai bidang yang relevan dengan pekerjaannya. Program pelatihan internal terbukti memberikan dampak efektif terhadap kinerja karyawan bila dilaksanakan secara efisien. Melalui pelatihan ini, karyawan dapat memperoleh keterampilan baru, meningkatkan kemampuan, dan meningkatkan produktivitas dalam menjalankan tugasnya” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, program pelatihan internal perusahaan berperan penting dalam meningkatkan kualitas karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Melalui pelatihan ini, karyawan dapat memperoleh keterampilan baru, meningkatkan kemampuannya dan menjadi lebih produktif dalam menjalankan tugasnya sehingga kinerja karyawan meningkat.

b. Kegiatan Internal

Kegiatan Internal merupakan kegiatan yang diselenggarakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan secara internal. Biasanya acara-acara ini dirancang untuk mempererat hubungan antar karyawan dan meningkatkan komitmen mereka terhadap budaya perusahaan. Event tersebut biasanya seperti event tahunan, jalan-jalan, atau lainnya.

Berikut hasil temuan wawancara mengenai kegiatan internal yang pernah diadakan oleh perusahaan:

“Ya, perusahaan kami telah melakukan beberapa kegiatan internal untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mempererat hubungan antar mereka, seperti tamasya akhir tahun dan *Family Gathering* di Hari Kemerdekaan (17 Agustus). Namun kegiatan tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2020 dan belum dilanjutkan lagi sejak saat itu. Penyebabnya adalah pandemi COVID-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan omset perusahaan sehingga sumber daya dialihkan ke hal yang lebih kritis” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

“Kami biasa mengadakan kegiatan internal seperti perjalanan akhir tahun dan *Family Gathering*. Namun sejak tahun 2020, kegiatan tersebut tidak lagi dilakukan karena adanya penurunan pada omset. Meskipun demikian, saya berharap dapat melanjutkan kegiatan ini di masa depan jika situasi keuangan perusahaan telah membaik” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Sebelum pandemi COVID-19, perusahaan sering mengadakan kegiatan internal seperti perjalanan akhir tahun, makan-makan, *family gathering*, dan lainnya. Namun kegiatan tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2020 dan belum dilanjutkan lagi sejak saat itu. Keterbatasan anggaran dan menurunnya pendapatan perusahaan akibat pandemi menjadi penyebabnya. Dan saya tetap

berharap untuk dapat kembali melakukan kegiatan tersebut” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Perusahaan kami sebelumnya mengadakan berbagai kegiatan internal, seperti acara akhir tahun dan family gathering, yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar karyawan dan meningkatkan semangat kerja. Namun, sejak 2020, kegiatan ini terhenti karena dampak pandemi yang menyebabkan penurunan pendapatan dan perubahan prioritas anggaran" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa PT. Cipta Bayu Utama sebelumnya mengadakan kegiatan internal tamasya akhir tahun dan family gathering sebagai bentuk penghargaan kepada karyawan sekaligus mempererat hubungan antar karyawan. Namun kegiatan-kegiatan internal tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2020 dan belum dilanjutkan kembali akibat dampak dari pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan. Meskipun demikian, karyawan sangat berharap kegiatan ini dapat dilanjutkan kembali di masa depan. Hal ini dapat menjadi salah satu alasan untuk membuat karyawan lebih semangat lagi untuk meningkatkan kinerja yang pada akhirnya membantu menaikkan omset perusahaan juga.

c. *Reward* atau Penghargaan

Penghargaan atau *reward* merupakan salah satu bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai pengakuan atas kinerja, kontribusi atau prestasinya. Tujuan utama pemberian penghargaan adalah untuk meningkatkan motivasi pegawai sehingga terpacu untuk bekerja lebih baik dan mencapai hasil yang lebih baik. Selain itu, penghargaan juga berfungsi sebagai pengakuan atas usaha dan prestasi pegawai, sehingga dapat meningkatkan perasaan puas dan bangga dalam bekerja.

Berikut hasil temuan wawancara atasan mengenai *reward* atau penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan:

“Ya, karyawan diberikan *reward* setiap kali mereka sudah menyelesaikan proyek. *Reward* tersebut biasanya berupa bonus, yang diberikan untuk mengapresiasi usaha karyawan yang telah menyelesaikan proyek” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan hasil temuan wawancara tersebut, perusahaan memberikan bonus sebagai *reward* setiap kali karyawan telah berhasil menyelesaikan proyek. Hal ini dilakukan sebagai bentuk penghargaan atas usaha dan kontribusi karyawan, bonus tersebut juga sebagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk terus bekerja dengan baik.

Berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai *reward* atau penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan:

“Untuk *reward* kami biasanya mendapatkannya setelah menyelesaikan proyek, *reward* yang didapatkan berupa bonus, bonus yang diberikan sesuai dengan besar kecilnya proyek tersebut” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Ada, *reward* biasanya diterima setelah proyek selesai, karyawan mendapatkan bonus yang nilainya bergantung pada besar kecilnya proyek yang telah diselesaikan. Bonus tersebut dapat berupa uang ataupun barang” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan setelah proyek selesai, biasanya dalam bentuk bonus. Besar kecilnya bonus ditentukan oleh ukuran proyek yang telah diselesaikan. Selain uang, *reward* juga bisa berupa barang-barang tertentu. Penghargaan ini sangat memotivasi kami untuk terus bekerja keras dan menyelesaikan proyek dengan baik" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil temuan wawancara dengan karyawan, perusahaan memiliki bentuk penghargaan atau *reward* yang diberikan kepada karyawan. *Reward* tersebut diberikan kepada karyawan jika proyek yang telah selesai dikerjakan. *Reward* tersebut berbentuk bonus yang dapat berupa uang ataupun barang. Bonus tersebut

diberikan sebagai bentuk apresiasi atas usaha dan kontribusi karyawan dalam menyelesaikan proyek. Hal ini dilakukan sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk menghargai kinerja karyawan dan memotivasi karyawan untuk tetap terus bekerja dengan baik.

5. Interaksi atasan dan bawahan

Interaksi atasan dan bawahan merupakan komunikasi yang dibangun di dalam perusahaan. Komunikasi dalam organisasi sendiri dapat dipengaruhi dari budaya lingkungan yang di bangun pada lingkungan kerja suatu organisasi dan mencerminkan nilai-nilai kolektif, norma-norma dan suasana yang dirasakan oleh karyawan. Hal ini dipengaruhi oleh budaya organisasi, gaya kepemimpinan, hubungan antar pribadi, komunikasi terbuka, keadilan di tempat kerja, serta tingkat komitmen dan dukungan karyawan.

Berikut adalah temuan wawancara atasan mengenai bagaimana iklim komunikasi dalam organisasi dilakukan di perusahaan:

“Komunikasi yang telah di bangun oleh perusahaan menurut saya sudah dilakukan cukup baik. Komunikasi yang dilakukan transparan yang dilakukan melalui pertemuan mingguan dan rapat bulanan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024)

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa iklim komunikasi dalam organisasi yang dibangun oleh pimpinan yaitu komunikasi yang transparan dengan mengadakan pertemuan dan rapat yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai iklim komunikasi yang telah dibangun dalam organisasi:

“Menurut saya, sejauh ini, iklim komunikasi di dalam perusahaan dibangun secara kekeluargaan, hubungan antar karyawan dan atasan cukup baik, rasa

kepedulian satu sama lainpun tinggi, dan kerjasama yang dilakukan sangat baik antara satu sama lain” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Iklim komunikasi dalam organisasi di bangun secara kekeluargaan, misalnya ada yang tidak bisa masuk bekerja jadi kerjanya bisa dihandle karyawan lain. Atau ada keperluan bisa izin dikomunikasikan yang penting pekerjaan tidak terkendala. Sama atasan juga begitu yang penting komunikasi, misalnya ada kendala pekerjaan yg penting disampaikan nanti atasan akan memberi pengertian dan dibantu penyelesaiannya” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Secara umum, iklim komunikasi dalam organisasi dibangun dengan pendekatan kekeluargaan, di mana semua pihak saling mendukung dan memahami kebutuhan masing-masing. Jika ada kendala atau kebutuhan, baik antar karyawan maupun dengan atasan, komunikasi dilakukan dengan terbuka dan solusi dicari bersama. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mempermudah penyelesaian masalah secara kolaboratif" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan, dapat dinyatakan bahwa perusahaan menciptakan iklim komunikasi dalam organisasi yang didasari oleh budaya kekeluargaan dan saling tolong menolong, hubungan baik antara karyawan dan atasan, serta komunikasi yang terbuka, yang berpotensi memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang hangat dan mendukung dapat meningkatkan motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, kolaborasi yang efektif antar karyawan juga dapat membantu menyelesaikan tugas dengan lebih efisien, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

6. Penyediaan Fasilitas

Penyediaan fasilitas memiliki berbagai bentuk, salah satu penyediaan fasilitas dalam komunikasi yaitu penggunaan media komunikasi dalam perusahaan. Media komunikasi dalam suatu organisasi adalah alat dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi, instruksi, dan umpan balik antara berbagai tingkat dan divisi. Di PT. Cipta Bayu Utama, media komunikasi mencakup beberapa kategori

utama. Media lisan seperti pertemuan tatap muka, konferensi telepon dan video memungkinkan komunikasi langsung yang terperinci antara manajer dan karyawan. Media tertulis seperti email, memo, surat, dan laporan serta dokumen resmi digunakan untuk menyampaikan informasi dan instruksi tertulis secara lebih formal dan terstruktur.

Berikut hasil temuan wawancara atasan mengenai media yang digunakan oleh atasan saat berkomunikasi dengan karyawan:

“Untuk komunikasi biasanya saya menggunakan telepon, laporan, surat, WhatsApp dan grup WhatsApp. Telepon digunakan untuk percakapan tatap muka yang memerlukan respon cepat dan diskusi mendalam. Laporan digunakan untuk menyampaikan informasi dan analisis rinci. Surat digunakan untuk komunikasi resmi yang memerlukan dokumentasi tertulis, seperti mengumumkan kebijakan baru atau instruksi khusus seperti penugasan kerja. Di luar kantor, saya menggunakan aplikasi WhatsApp dan grup WhatsApp” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan hasil temuan wawancara dengan pimpinan, Manajer menggunakan sarana komunikasi formal dan informal ketika berkomunikasi dengan karyawan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Telepon, laporan dan surat merupakan sarana komunikasi formal yang digunakan untuk percakapan mendalam, penyampaian informasi rinci dan komunikasi resmi yang memerlukan dokumentasi tertulis. Di sisi lain, WhatsApp dan grup WhatsApp merupakan sarana komunikasi informal yang memungkinkan percakapan cepat dan efisien baik di lingkungan kantor maupun di luar kantor.

Lalu berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai pemilihan media komunikasi yang digunakan dalam perusahaan:

“Komunikasi antar karyawan melalui telepon dan WhatsApp, sehingga komunikasi satu sama lain menjadi lebih mudah dan cepat untuk sehari-hari. Dan antar divisi menggunakan grup WhatsApp” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Komunikasi dengan atasan dan antar karyawan biasanya dilakukan melalui laporan, telepon dan pesan WhatsApp. Untuk komunikasi antar divisi menggunakan grup WhatsApp karena dapat berbagi informasi dengan cepat dan memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara berbagai bagian organisasi” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Untuk komunikasi sehari-hari antar karyawan, kami menggunakan telepon dan WhatsApp, yang memudahkan pertukaran informasi dengan cepat. Sedangkan untuk komunikasi antar divisi, kami mengandalkan grup WhatsApp agar semua informasi penting dapat dibagikan secara efisien dan memungkinkan koordinasi yang lebih baik di seluruh organisasi" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan, mengenai pemilihan media komunikasi di perusahaan adalah bahwa telepon dan WhatsApp adalah media utama yang digunakan untuk komunikasi sehari-hari antar karyawan. Penggunaan WhatsApp juga diperluas untuk komunikasi antar divisi, melalui grup WhatsApp, untuk memastikan informasi dapat dibagikan secara efisien dan koordinasi antar bagian organisasi dapat dilakukan dengan lebih baik.

Media komunikasi yang dipilih mempengaruhi kinerja karyawan dengan mempercepat pertukaran informasi dan meningkatkan koordinasi. Dengan kemudahan komunikasi yang ditawarkan oleh telepon dan WhatsApp, karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan efektif. Selain itu, grup WhatsApp untuk komunikasi antar divisi memungkinkan penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan meminimalkan keterlambatan dalam koordinasi proyek, yang pada gilirannya mendukung kinerja keseluruhan organisasi.

7. Pengambilan Keputusan

Dalam suatu perusahaan, situasi dan kondisi yang berbeda-beda menuntut pimpinan untuk mengambil keputusan guna menjamin kelancaran dan ketertiban operasional dalam mencapai tujuan perusahaan. Pengambilan keputusan pada hakikatnya berarti menentukan berbagai permasalahan yang timbul dan mengambil

tindakan yang paling tepat menurut perhitungan. Sebelum mengambil keputusan, sebaiknya cari dulu penyebab masalahnya, lalu tentukan sikap Anda terhadap masalah tersebut. Di PT. Cipta Bayu Utama, Anda selalu terbuka terhadap saran atas permasalahan yang muncul.

Permasalahan yang ada selalu didiskusikan dengan karyawan agar dapat dicarikan solusi terbaik demi kelancaran alur kerja, kecuali dalam keadaan mendesak dimana keputusan harus diambil dengan cepat oleh pimpinan.

Berikut hasil temuan wawancara atasan mengenai pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan:

“Pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan peraturan yang ada dan melibatkan tim. Pertama, saya mengumpulkan informasi yang relevan. Kemudian, saya melibatkan tim dalam proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan sudut pandang yang berbeda. Terakhir, saya mengambil keputusan terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan” (Manajemen Representative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan temuan hasil wawancara dengan atasan dapat dinyatakan pengambilan keputusan oleh pemimpin dilakukan secara sistematis dan kolaboratif, dengan mempertimbangkan peraturan yang ada dan melibatkan tim. Proses ini dimulai dengan mengumpulkan informasi yang relevan untuk memastikan keputusan didasarkan pada data yang akurat dan faktual. Selanjutnya, pemimpin melibatkan tim dalam diskusi untuk mendapatkan sudut pandang berbeda dan pemahaman lebih dalam tentang masalah yang dihadapi. Dengan menggabungkan perspektif yang berbeda, para pemimpin dapat mengevaluasi pilihan yang tersedia secara lebih komprehensif. Pada akhirnya, keputusan dibuat dengan tujuan mencapai hasil terbaik yang selaras dengan tujuan dan kepentingan organisasi, dan memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil mendukung kemajuan dan keberlanjutan organisasi secara keseluruhan.

Berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan:

“Saya kurang mengetahui pastinya mengenai bagaimana cara pengambilan keputusan atasan secara langsung karena saya tidak termasuk kedalam tim tersebut, namun yang saya ketahui karyawan turut dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan dan pengambilan keputusan yang dilakukan didasari dengan peraturan yang sudah diterapkan oleh perusahaan” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Untuk pengambilan keputusan pimpinan biasanya mengkomunikasikan terlebih dahulu dengan bawahannya dan meminta saran terbaik yang nantinya akan menjadi pertimbangan untuk pengambilan keputusan, contohnya seperti ada karyawan yang sering terlambat kerja, setelah dikomunikasikan pimpinan mengambil keputusan yang terbaik yaitu dengan menerapkan absensi menggunakan wajah dan karyawan yang terlambat tidak akan mendapatkan uang makan pada hari tersebut” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Proses pengambilan keputusan oleh pimpinan biasanya melibatkan konsultasi dengan tim terkait untuk mendapatkan perspektif dan saran dari berbagai pihak. Meskipun saya tidak terlibat langsung dalam proses tersebut, saya mengetahui bahwa pimpinan sering kali berdiskusi dengan bawahannya sebelum membuat keputusan akhir. Misalnya, untuk masalah operasional, pimpinan mengumpulkan umpan balik dari karyawan dan mempertimbangkan kebijakan perusahaan sebelum menetapkan langkah-langkah yang akan diambil" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan perusahaan dapat dinyatakan pemimpin perusahaan mengambil keputusan dengan terlebih dahulu berkomunikasi dengan tim yang telah ditetapkan untuk mendapatkan saran dan masukan yang relevan. Contoh nyata dari proses ini adalah menanggulangi permasalahan karyawan yang sering terlambat. Setelah berdiskusi dengan bawahan, manajemen perusahaan memutuskan untuk menggunakan kontrol kehadiran pribadi dan menetapkan bahwa karyawan yang terlambat tidak akan menerima tunjangan makan pada hari itu. Pendekatan ini menyoroti pentingnya kolaborasi dan komunikasi dalam pengambilan keputusan yang bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan kinerja dalam perusahaan.

Sebelum pengambilan keputusan yang dilakukan setiap perusahaan memiliki cara-caranya tersendiri untuk menerapkan peraturan yang harus diikuti oleh setiap orang yang berada di dalam perusahaan.

Berikut hasil temuan wawancara mengenai penerapan peraturan yang dilakukan dalam perusahaan:

“Ya, perusahaan mempunyai sanksi atau hukuman jika ada karyawan yang melanggar aturan atau tidak disiplin. Sanksinya bermacam-macam, mulai dari teguran lisan hingga teguran tertulis (SP). Contohnya seperti: banyak karyawan yang masuk kerja terlambat dan akhirnya dibuatkan absen menggunakan wajah, guna untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan” (Manajemen Respresentative: S.R Fidiyati, 24 Mei 2024).

Berdasarkan hasil temuan wawancara dengan atasan, perusahaan mempunyai sistem sanksi atau punishment yang digunakan untuk menjaga kedisiplinan karyawannya. Sanksi yang diterapkan bervariasi, mulai dari teguran lisan hingga tertulis. Contoh konkritnya adalah pemberlakuan absensi bagi karyawan yang sering terlambat masuk kerja guna meningkatkan kedisiplinan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen perusahaan telah mengambil keputusan untuk memberikan sanksi sebagai respon atas pelanggaran aturan dan perilaku tidak disiplin yang dilakukan karyawan, dengan tujuan untuk menjaga ketertiban dan norma di lingkungan kerja.

Berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai penerapan peraturan yang dilakukan dalam perusahaan:

“Perusahaan memiliki beberapa peraturan yang diterapkan Misalnya, karyawan yang datang terlambat tidak akan mendapat tunjangan uang makan dan jika hal tersebut dilakukan berulang kali akan dikenakan teguran tulisan (SP).” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Atasan mendisiplinkan karyawan dengan mengikuti kebijakan dan peraturan perusahaan yang ditetapkan. Contohnya seperti, ada karyawan yang kurang disiplin mengenai kehadiran lalu ia sering tidak hadir tanpa penjelasan dan telah menghabiskan seluruh cuti tahunannya sebelum akhir tahun, gajinya akan

dikurangi sesuai dengan jumlah hari yang terlewat” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Perusahaan menerapkan peraturan yang ketat untuk memastikan kedisiplinan. Contohnya, jika karyawan tidak mematuhi jadwal kerja atau melanggar kebijakan, seperti tidak mengikuti prosedur izin yang benar, mereka akan dikenakan sanksi sesuai dengan kebijakan perusahaan. Misalnya, karyawan yang sering absen tanpa izin atau tidak mengikuti protokol akan mendapatkan peringatan, dan jika pelanggaran terus berlanjut, bisa berakibat pada pengurangan gaji atau tindakan disipliner lainnya" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan, Pimpinan perusahaan mengambil keputusan dan mendisiplinkan karyawan dengan mengikuti kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Langkah-langkah ini penting untuk menjaga kedisiplinan dan kinerja pegawai. Misalnya, pegawai yang datang terlambat tidak akan mendapat uang makan dan akan mendapat teguran tertulis jika perilaku tersebut terjadi berulang kali. Selain itu, karyawan yang tidak masuk bekerja tanpa penjelasan dan telah menghabiskan seluruh cuti tahunannya akan menerima pemotongan gaji berdasarkan jumlah hari yang terlewat. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan memahami pentingnya kedisiplinan.

Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk menegakkan aturan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif, kolaboratif, dan berkontribusi positif terhadap tujuan perusahaan secara keseluruhan. Dengan menegakkan standar kedisiplinan yang jelas dan konsisten, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap karyawan memahami pentingnya bertanggung jawab atas tugas dan tanggung jawabnya, serta dampak terhadap kesuksesan seluruh organisasi.

8. Hambatan Peningkatan Kinerja

Penurunan kinerja dapat terjadi karena adanya hambatan yang menghalangi atau memperlambat pencapaian tujuan atau proses yang diinginkan. Penurunan kinerja

dapat meliputi produktivitas, kualitas hasil kerja, efisiensi waktu. Dari data omset pertahun perusahaan terdapat penurunan yang signifikan, hal tersebut dapat menjadi penghambat kinerja karyawan.

Berikut hasil temuan wawancara karyawan mengenai apakah penurunan omset tersebut dapat menjadi penghambat peningkatan kinerja karyawan:

“Tidak dipungkiri penurunan omset tersebut mempengaruhi pekerjaan saya, karena dengan adanya penurunan omset tersebut biaya operasional untuk perusahaan berkurang dan melambat mempengaruhi kinerja saya. Tetapi saya tetap berusaha untuk memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan agar perusahaan dapat berkembang seperti sebelumnya” (Finance: Rizki Anisya, 24 Mei 2024).

“Ya, penurunan omset ini memang berdampak pada kinerja saya. Tekanan untuk meningkatkan hasil mungkin memotivasi saya, namun dalam kasus ini, dampak negatif dari penurunan penjualan lebih parah. Penurunan penjualan membuat ketidakstabilan dalam perusahaan, yang mengakibatkan berkurangnya sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan agar dapat bekerja secara efektif. Selain itu, semangat kerja juga menurun dan terdapat kekhawatiran terhadap keamanan kerja sehingga menurunkan konsentrasi dan produktivitas” (Accounting: Nur Dianti, 24 Mei 2024).

"Penurunan omset memang mempengaruhi kinerja saya. Ketika omset turun, ada pengurangan anggaran dan sumber daya yang berdampak pada dukungan yang saya terima untuk menyelesaikan tugas. Namun, saya tetap berkomitmen untuk berkontribusi semaksimal mungkin agar perusahaan dapat pulih dan berkembang kembali" (Procurement: Nena Farida, 20 Agustus 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan dinyatakan, menurunnya omset perusahaan tidak bisa diabaikan begitu saja dampaknya terhadap kinerja karyawan. Meskipun ada upaya keras untuk terus memberikan kinerja terbaik, penurunan omset ini menimbulkan berbagai dampak buruk. Mengurangi biaya pengoperasian dan dukungan yang tersedia membatasi sumber daya yang diperlukan untuk melakukan tugas secara efisien. Meskipun beberapa karyawan merasa terdorong oleh tekanan untuk meningkatkan hasil dalam kondisi sulit ini, dampak negatif dari rendahnya omset umumnya lebih dominan. Semangat kerja menurun, produktivitas menurun, dan kinerja secara keseluruhan menjadi kurang optimal.

4.2 Pembahasan

Menurut Purwanto, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar manusia yang biasa dilakukan sehari-hari, baik dengan simbol, isyarat, maupun tingkah laku atau tindakan. Dua orang yang memperhatikan hal yang sama bisa berbeda pendapat jika tidak berkomunikasi terlebih dahulu.

Menurut Katz D. dan Kahn R.L, Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian makna dan pertukaran informasi dalam suatu organisasi, yang menciptakan arus informasi. Dengan cara ini, komunikasi organisasi menciptakan jaringan informasi dalam organisasi (Siregar et al., 2021). Komunikasi terbagi menjadi dua jenis utama: komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi vertikal mempunyai dua arah yaitu ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*). Dalam arah komunikasi vertikal ke atas, pesan-pesan ditransmisikan dari bawahan ke atasan atau dari manajer ke manajer di tingkat yang lebih tinggi. Dalam komunikasi vertikal ke bawah, pesan-pesan disalurkan dari atasan kepada bawahan atau dari manajer kepada mereka yang secara struktural berada di bawahnya. Sedangkan Komunikasi horizontal merupakan jenis komunikasi yang terjadi antara individu yang menduduki jabatan yang sama dalam suatu organisasi (Nana Triapnita Nainggolan et al., 2021).

Teori hubungan manusia dalam manajemen menekankan pentingnya hubungan antara atasan dan bawahan serta antar rekan kerja. Teori ini menekankan bahwa hubungan antarpribadi yang baik di tempat kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan. Ketika komunikasi berjalan dengan baik dan atasan memberikan dukungan, umpan balik yang membangun, dan instruksi yang jelas kepada bawahannya, maka hal tersebut dapat meningkatkan hubungan di antara

mereka, meningkatkan kepercayaan dan memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik.

Berikut adalah hasil pembahasan yang meliputi keseluruhan temuan dari wawancara antara atasan dan bawahan di PT. Cipta Bayu Utama:

1. Komunikasi Vertikal di PT. Cipta Bayu Utama

a. *Downward Communication* (Komunikasi Ke Bawah)

Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa komunikasi vertikal yang efektif, baik melalui pertemuan langsung maupun platform digital seperti WhatsApp, memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pimpinan menggunakan metode komunikasi ini untuk memberikan instruksi, informasi, dan umpan balik secara jelas, serta untuk memastikan bahwa semua karyawan mendapatkan informasi yang relevan dan terkini. Komunikasi yang terbuka dan transparan membantu karyawan memahami tujuan manajemen dan merasa lebih dihargai melalui pengakuan dan penghargaan.

Dalam konteks teori hubungan manusia oleh Elton Mayo, pendekatan komunikasi vertikal ini sudah mencerminkan prinsip penting bahwa perhatian terhadap kebutuhan komunikasi dan keterlibatan karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja. Teori ini menekankan pentingnya hubungan interpersonal yang positif dan komunikasi yang jelas untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Dengan memenuhi kebutuhan komunikasi karyawan dan memastikan karyawan merasa didukung, perusahaan dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

b. *Upward Communication* (Komunikasi Ke Atas)

Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa karyawan di PT. Cipta Bayu Utama mengutamakan komunikasi langsung dengan atasan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik dan tanggapan yang cepat. Meskipun berbagai saluran komunikasi digital seperti email dan WhatsApp digunakan, komunikasi tatap muka tetap dianggap paling efektif. Pertemuan rutin, di sisi lain, secara signifikan membantu karyawan dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan produktivitas melalui umpan balik langsung. Dengan mengaitkan teori hubungan manusia Elton Mayo, perusahaan telah membangun komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Karyawan juga merasa nyaman berbicara langsung dengan atasannya dapat mengembangkan hubungan yang lebih terbuka dan saling percaya. Hal ini meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja mereka, yang sejalan dengan prinsip teori ini.

Lalu karyawan juga melakukan pemastian terhadap atasannya apakah pimpinan sedang tidak sibuk sebelum berbicara, hal tersebut menunjukkan rasa hormat dan berusaha menjaga hubungan baik dengan atasan. Komunikasi langsung memperkuat ikatan antar pribadi dan menunjukkan bahwa atasan menghargai masukan karyawan, sehingga meningkatkan loyalitas dan kolaborasi. Komunikasi ini mencerminkan saluran komunikasi terbuka di tempat kerja.

Secara keseluruhan, komunikasi vertikal dari bawah ke atas ini memperkuat hubungan antarpribadi dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan produktif. Ketika karyawan merasa didengar dan dihargai karyawan akan mendapatkan motivasi dan semangat kerja meningkat secara signifikan yang pada akhirnya dapat mencapai peningkatan kinerja pada saat melakukan tugasnya.

2. Komunikasi Horizontal (Komunikasi Sejajar)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya komunikasi antar divisi atau antar karyawan bahwa komunikasi horizontal di tempat kerja dilakukan melalui koordinasi langsung dan bila diperlukan melalui WhatsApp atau telepon. Karyawan mengatakan bahwa metode komunikasi ini efektif dalam membangun kolaborasi antar tim. Diskusi langsung memungkinkan respons cepat dan penyelesaian tugas lebih efisien, sehingga kinerja tim dapat ditingkatkan.

Menurut teori hubungan manusia Elton Mayo, hubungan antar pribadi dan komunikasi yang baik di tempat kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan. Komunikasi horizontal yang dilakukan dalam perusahaan sudah mencakup interaksi antar karyawan atau antar divisi mendukung prinsip tersebut dengan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Diskusi langsung dan komunikasi terbuka memungkinkan karyawan untuk lebih memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga meningkatkan kejelasan dan kenyamanan kerja. Hal ini sejalan dengan pandangan teori hubungan manusia yang menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan sosial dan emosional karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Secara keseluruhan, komunikasi horizontal yang digambarkan dalam wawancara ini menunjukkan konsistensi dengan teori hubungan manusia Elton Mayo. Komunikasi yang baik antara karyawan dan divisi tidak hanya membantu dalam membangun kolaborasi yang efektif tetapi juga meningkatkan pemahaman tugas, kenyamanan kerja dan produktivitas. Oleh karena itu, komunikasi horizontal yang efektif berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan produktif sesuai prinsip teori hubungan manusia.

3. Pemberian Pujian dan Penghargaan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya berbagai aspek, yaitu: program pelatihan kerja perusahaan, kegiatan internal dan penghargaan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya signifikan dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pendekatan yang sejalan dengan teori hubungan manusia Elton Mayo. Menurut teori ini, pemenuhan kebutuhan sosial dan emosional karyawan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas.

a. Program Pengembangan Pribadi

Salah satu aspek penting dari teori hubungan manusia adalah penekanan pada pengembangan individu. Program pelatihan kerja yang dilaksanakan perusahaan merupakan langkah yang sejalan dengan prinsip tersebut. Melalui program ini, karyawan diberikan kesempatan untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya. Dengan memberikan peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan pribadi, perusahaan menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai dan didukung, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka secara keseluruhan.

b. Kegiatan Internal

Sebelum pandemi COVID-19, perusahaan rutin mengadakan kegiatan internal untuk mempererat hubungan antar karyawan. Kegiatan ini penting dalam konteks teori hubungan manusia karena memberikan kesempatan kepada karyawan untuk membangun hubungan sosial yang kuat di luar lingkungan kerja formal. Menurut teori hubungan manusia Elton Mayo, hubungan sosial yang baik di tempat kerja dapat meningkatkan kesejahteraan emosional karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja. Meskipun kegiatan ini telah terhenti sejak tahun 2020 karena

pandemi dan penurunan omset perusahaan, namun harapan untuk melanjutkan kegiatan ini di masa depan menunjukkan kesadaran akan pentingnya aspek sosial dalam lingkungan kerja yang baik.

c. *Reward* atau Penghargaan

Pemberian penghargaan berupa bonus setelah suatu proyek selesai juga menunjukkan pendekatan yang konsisten dengan teori hubungan manusia. Karyawan yang merasa dihargai atas kontribusinya akan lebih termotivasi dan memiliki rasa kepuasan kerja yang lebih besar. Memberikan bonus, baik tunai maupun barang, tidak hanya mengakui pencapaian individu tetapi juga memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan perusahaan. Pengakuan ini penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan kinerja terbaiknya.

4. Interaksi Atasan dan Bawahan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya interaksi antara atasan dan bawahan yang dibangun dalam perusahaan. Interaksi dalam perusahaan dapat disebut sebagai iklim komunikasi. Iklim komunikasi yang dibangun oleh perusahaan seperti kekeluargaan dan terbuka. Hal ini mencerminkan prinsip-prinsip teori hubungan manusia. Menurut teori ini, motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan akan meningkat bila hubungan antara atasan dan karyawan dilandasi oleh saling pengertian, menghormati dan mendukung. Dari hasil wawancara terlihat bahwa di PT. Cipta Bayu Utama, hubungan kekeluargaan, kerjasama yang baik dan saling peduli antara atasan dan bawahan berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang positif dan memberikan dampak yang baik pada peningkatan kinerja karyawan.

5. Penyediaan Fasilitas

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya penyediaan fasilitas media komunikasi yang memadai. Dalam teori hubungan manusia menekankan pentingnya penyediaan fasilitas yang memadai, dalam fasilitas media komunikasi yang digunakan oleh perusahaan yaitu seperti pertemuan tatap muka, telepon, pesan WhatsApp, laporan, dan surat tertulis. Komunikasi langsung memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam antara atasan dan karyawan, sedangkan komunikasi tertulis memberikan dokumentasi yang jelas dan terstruktur. Dengan memanfaatkan berbagai cara komunikasi ini, organisasi menciptakan lingkungan di mana informasi dapat disampaikan secara efektif, memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dapat bekerja lebih efisien dan berkolaborasi secara efektif.

6. Pengambilan keputusan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya penerapan prinsip-prinsip teori hubungan manusia Elton Mayo ketika mengambil keputusan dan melaksanakan peraturan. Contohnya adalah bagaimana atasan melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sudut pandang. Misalnya, keputusan untuk mengontrol kehadiran sebagai solusi terhadap masalah disipliner diambil setelah berkonsultasi dengan karyawan, yang menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menerapkan peraturan tetapi juga mempertimbangkan masukan dari pihak-pihak yang terlibat langsung.

Penerapan peraturan di perusahaan juga didasarkan pada prinsip konsistensi. Pelanggar aturan dikenakan sanksi seperti teguran lisan atau tertulis, namun pendekatan ini juga memperhatikan aspek kemanusiaan. Hal ini membantu menjaga

disiplin di tempat kerja sekaligus membangun hubungan positif antara atasan dan karyawan.

Praktik-praktik tersebut mencerminkan pendekatan yang sejalan dengan teori hubungan manusia Elton Mayo yang menekankan pentingnya memperhatikan kebutuhan sosial dan emosional karyawan untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif.

7. Hambatan Peningkatan Kinerja

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan adanya penurunan omset memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Salah satu responden tetap berusaha memberikan kinerja terbaiknya terdapat pengurangan biaya operasional perusahaan. Hal ini mencerminkan semangat kerja yang tinggi dalam menghadapi tantangan perekonomian, sejalan dengan teori Elton Mayo yang menekankan pentingnya perhatian dan penghargaan kepada karyawan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja.

Namun, ada juga dampak negatif yang disoroti oleh responden lain seperti rendahnya semangat kerja dan kekhawatiran terhadap keamanan kerja karena ketidakstabilan perusahaan akibat rendahnya omset. Hal ini menunjukkan bahwa faktor psikologis dan sosial seperti dukungan organisasi dan keamanan kerja berperan besar dalam mempengaruhi produktivitas karyawan.

Secara keseluruhan, wawancara menggambarkan bahwa omset yang lebih rendah dapat mempengaruhi berbagai aspek kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dikemukakan bahwa PT. Cipta Bayu Utama memiliki struktur komunikasi yang sangat efektif antara atasan dan karyawan, serta antar sesama karyawan. Perusahaan secara strategis menggunakan metode komunikasi langsung, seperti pertemuan tatap muka dan rapat rutin, serta metode komunikasi tidak langsung melalui platform digital seperti WhatsApp dan email, untuk memastikan bahwa informasi dan instruksi disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Pendekatan ini menunjukkan kesadaran perusahaan akan pentingnya baik komunikasi horizontal maupun vertikal dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan harmonis. Melalui komunikasi yang terbuka dan transparan, perusahaan juga membangun rasa kebersamaan dan persatuan di tempat kerja. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan motivasi karyawan, yang merasa lebih dihargai dan terlibat, serta pada kinerja secara keseluruhan.

PT. Cipta Bayu Utama juga mengedepankan komunikasi organisasi yang efektif dapat memberikan landasan kokoh untuk meningkatkan kinerja dan menjamin kesuksesan perusahaan dalam jangka panjang. Dengan memperkuat komunikasi, baik secara vertikal maupun horizontal, serta dengan memberikan dukungan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan karyawan, perusahaan berhasil menciptakan lingkungan kerja yang produktif, memotivasi, dan berorientasi pada hasil. Ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga mendukung pertumbuhan dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi PT. Cipta Bayu Utama untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu:

1. Pimpinan perusahaan sebaiknya terlibat secara langsung dalam memberikan instruksi, masukan, dan motivasi secara konsisten. Pimpinan yang aktif dan terlibat dapat berfungsi sebagai teladan dalam hal kedisiplinan dan kinerja, serta membantu memahami tantangan yang dihadapi karyawan dengan lebih mendalam. Dengan keterlibatan langsung ini, pimpinan juga dapat dijadikan sebagai motivator yang inspiratif, sehingga dapat memberikan solusi yang lebih efektif dan memperkuat hubungan kerja antara pimpinan dan karyawan.
2. Pimpinan juga perlu memperkuat komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal dalam organisasi. Komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan transparansi, dan memperkuat kerja sama tim. Pertemuan rutin, baik yang bersifat formal maupun informal, sebaiknya digunakan sebagai forum untuk mendiskusikan permasalahan yang ada, memberikan umpan balik, dan mencari solusi bersama. Pendekatan ini tidak hanya akan memperbaiki hubungan interpersonal di tempat kerja tetapi juga meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan untuk menerapkan saran-saran ini, PT. Cipta Bayu Utama dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Penguatan komunikasi organisasi akan memperbaiki aliran informasi, memperjelas peran dan tanggung jawab, serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan tim, serta membantu perusahaan mencapai tujuan secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Changara, H. (2016). *Pengantar ilmu Komunikasi* (kedua). RajaGrafindo Persada.

Changara, H. (2017). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Revisi-cet). RajaGrafindo Persada.

Citriadin, Y. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Suatu Pendekatan Dasar* (Lubna (ed.); Cetakan 1). Sanabil.

Fadhallah, R. . (2021). *Wawancara*. Unj Press.

Fauzi, A., & Nugroho, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press.

Hardani, Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M. P., Jumari Ustiawaty, S.Si., M. S., Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., Dhika Juliana Sukmana, S.Si., M. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (A. Husnu (ed.); Cetakan 1). CV. Pustaka Ilmu.

Jenny, R. S., Soleh, S., & Ardianto, E. (2017). *Komunikasi Organisasi* (2nd ed.). Universitas Terbuka.

Nana Triapnita Nainggolan, Mawati, A. T., Gandasari, D., Ardiana, D. P. Y., Purba, B., Kato, I., Silalahi, M., Purba, S., Rahayu, P. P., Damayanti, W. K., Firdaus, E., & Simarmata, M. M. (2021). *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika* (A. Karim (ed.)). yayasan kita menulis.

Nunung, P. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (3rd ed.). Universitas Terbuka.

Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi* (revisi-cet). RajaGrafindo Persada.

Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (ed.); 6). Salemba Empat.

Siregar, R. T., Enas, U., Utami, D. E. P., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Ismainar, R. C. H., Bairizki, S. A., Lestari, A. S., & Maulani, M. (2021). Teknologi Informasi Dalam Organisasi Di Era Society 5.0. In *Komunikasi Organisasi*. Widhina Bhakati Persada.

Yani, M. B. (2022). *Metodologi Kuantitatif* (I. Ahmaddien (ed.); Cetakan pe). Widhina Bhakti Persada.

Jurnal:

Arung, A. L., & Sari, W. P. (2022). Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik. Universitas Tarumanagara Jakarta.

Astuti, S. H. (2018). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai Kantor Camat Tungkal Jaya Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Komunikasi Islam*, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Hafiz, M. (2022). Strategi Komunikasi Pimpinan PT. Versi Jaya Lestari Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Strategi Komunikasi*. Universitas Islam Negeri (UIN)

Indriani, W. (2022). Analisis Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt. Tasma Puja Kabupaten Kampar. In *Fakultas Ilmu Komunikasi*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Kamaludin, K. K. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi Dengan Tingkat Kinerja Karyawan di Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero). Universitas Hasanuddin.

Meilinda, R. (2020). Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat. Universitas Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro.

Melinda, A. (2022). Hambatan Komunikasi Organisasi Mahasiswa Selama Masa Pembelajaran Jarak Jauh Pada Perguruan Tinggi Di Jakarta. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pangeran, R. (2020). Analisis Aktivitas Komunikasi Internal PT Petrokimia Gresik dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Universitas Islam Indonesia.

Pertiwi, N. A. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi Dinas BKPSDM Kabupaten Subang Dalam Menerapkan Disiplin Kerja, Universitas Pasundan Bandung.

Prakoso, A. S. (2021). Pengaruh Komunikasi Verbal dan Nonverbal Konsumen Terhadap Emosi Positif Pelayanan A&W Restoran Pekanbaru. *Fakultas Ilmu Komunikasi*, Universitas Riau.

Sariani, N. L. P. (2020). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bhr Law Office. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nim : 44200254
Nama Lengkap : Rizska Fatwah
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 13 Januari 2001
Alamat Lengkap : Gg. Galinggem Rt03/Rw05, Kec. Tapos,
Kel. Sukamaju Baru, Depok, Jawa Barat
16462

II. Pendidikan

a. Formal

1. SD Negeri Sukatani 7, lulus tahun 2012
2. SMP Taruna Bhakti, lulus tahun 2015
3. SMK Taruna Bhakti, lulus tahun 2018

b. Tidak Formal

1. Pelatihan Kompetensi Public Relations Officer 2024
2. Pelatihan Kompetensi Media Relations Officer 2024

III. Riwayat Pengalaman Pekerjaan

1. Bekerja sebagai Operator Produksi di PT. Sempana Jaya Agung, selama 1 Tahun. Sejak Juli 2018 – Juli 2019
2. Bekerja sebagai Admin Maintenance di PT Sempana Jaya Agung selama 1 Tahun. Sejak Juli 2019 – Juli 2020
3. Bekerja sebagai Customer Service Retail di PT. Haraka Multifaedah selama 7 bulan. Sejak Januari 2021 – Agustus 2021



Jakarta, 29 Juni 2024

Rizska Fatwah

SURAT KETERANGAN RISET



PT. CIPTA BAYU UTAMA **GENERAL CONTRACTOR & SUPPLIERS**

Jl. Kalisari II No. 53, Kalisari, Pasar Rebo - Jakarta Timur 13790
Telp. : 021-3971 5758 021-3973 5758 E-mail : ptcbu@yahoo.co.id Web : www.ptcbu.com



Nomor : 035/CBU-9999/S/VI/2024

Perihal : Surat Keterangan Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : S.R Fidiyati

Jabatan : Management Representative/Sekretaris

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :

Nama : Rizska Fatwah

NIM : 44200254

Program Studi : Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika

Adalah benar telah melakukan Riset /PKL pada, PT. Cipta Bayu Utama terhitung sejak 01 April sampai dengan 29 Juni 2024 dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Mei 2024

S.R Fidiyati

Management Representative/Sekretaris

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME

44200254--Rizka-Fatwah--Analisis-Komunikasi-Organisasi-Dalam-Meningkatkan-Karyawan-PT--Cipta-Bayu-Utama-1-70.pdf

ORIGINALITY REPORT

19%	18%	5%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	1%
2	repo.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	journal.binadarma.ac.id Internet Source	1%
6	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
8	journals.upi-yai.ac.id Internet Source	<1%

Submitted to Universitas Putera Batam

LAMPIRAN

LEMBAR PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH

Yang Bertandatangan di bawah ini, Penulis:

Nama : Rizska Fatwah
Nim : 44200254
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah dengan judul “Analisis Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Cipta Bayu Utama” merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh melalui hasil penelitian sendiri dan tidak didasarkan pada data atau informasi hasil riset dari perusahaan/instansi/lembaga manapun.

Saya bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Juni 2024

Mengetahui
Dosen Pembimbing


Novalia, M.I. Kom

Yang menyatakan,


Rizska Fatwah

TRANSKIP WAWANCARA

Nama Informan 1 : S.R Fidiyati
 Jabatan : Management Respresentative/Sekretaris
 Tanggal : 24 Mei 2024
 Tempat Wawancara : PT. Cipta Bayu Utama

Materi Wawancara	
Peneliti	Bagaimana cara ibu sebagai atasan melakukan komunikasi kepada karyawan?
Informan	Sebagai atasan, saya biasanya berkomunikasi secara langsung dan tidak langsung. Kalau secara langsung saya mengadakan pertemuan mingguan untuk memastikan bahwa semua anggota tim mendapat informasi terbaru dan dapat menyampaikan umpan balik mereka. Lalu, jika saya tidak sedang di kantor, saya menggunakan pesan WhatsApp. Saya juga selalu terbuka untuk diskusi dan mencoba untuk membuat lingkungan di mana karyawan merasa nyaman untuk berbicara secara langsung dengan saya
Peneliti	Lalu bagaimana ibu memberikan intruksi kerja disampaikan kepada karyawan di berbagai tingkatan organisasi?
Informan	Pemberian informasi penting atau arahan pekerjaan disampaikan melalui berbagai saluran tergantung pada urgensinya dan jenis informasinya. Kami mengadakan rapat bulanan untuk menyampaikan informasi dan perubahan kebijakan. Untuk informasi yang lebih mendesak dan jika tidak sedang di kantor, kami menggunakan surat dan WhatsApp Group untuk berkomunikasi.
Peneliti	Menurut ibu bagaimana peran komunikasi vertikal dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan?
Informan	Komunikasi vertikal dilakukan untuk memastikan bahwa tujuan dan harapan manajemen jelas bagi karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja sesuai dengan visi perusahaan. Kami juga menggunakan komunikasi ini untuk memberikan pengakuan dan penghargaan, yang sangat memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja mereka
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau program untuk meningkatkan kualitas karyawan? jika ada, Apakah program tersebut dapat memberikan dampak yang efektif terhadap kinerja karyawan?
Informan	Ya, perusahaan kami memiliki program pelatihan internal untuk meningkatkan kualitas karyawan. Program ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan di berbagai bidang yang relevan dengan pekerjaannya. Program

	pelatihan internal terbukti memberikan dampak efektif terhadap kinerja karyawan bila dilaksanakan secara efisien. Melalui pelatihan ini, karyawan dapat memperoleh keterampilan baru, meningkatkan kemampuan, dan meningkatkan produktivitas dalam menjalankan tugasnya
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki kegiatan internal yang secara rutin dilakukan?
Informan	Ya, perusahaan kami telah melakukan beberapa kegiatan internal untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mempererat hubungan antar mereka, seperti tamasya akhir tahun dan <i>Family Gathering</i> di Hari Kemerdekaan (17 Agustus). Namun kegiatan tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2020 dan belum dilanjutkan lagi sejak saat itu. Penyebabnya adalah pandemi COVID-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan omset perusahaan sehingga sumber daya dialihkan ke hal yang lebih kritis
Peneliti	Apakah perusahaan pernah memberikan penghargaan kepada karyawan?
Informan	Ya, karyawan diberikan <i>reward</i> setiap kali mereka sudah menyelesaikan proyek. <i>Reward</i> tersebut biasanya berupa bonus, yang diberikan untuk mengapresiasi usaha karyawan yang telah menyelesaikan proyek
Peneliti	Menurut ibu bagaimana interaksi antara atasan dan karyawan dibangun oleh perusahaan? Dan apakah interaksi tersebut berdampak pada kinerja karyawan?
Informan	Komunikasi yang telah di bangun oleh perusahaan menurut saya sudah dilakukan cukup baik. Komunikasi yang saya lakukan transparan dan biasanya dilakukan melalui pertemuan mingguan dan rapat bulanan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
Peneliti	Apa fasilitas media komunikasi yang digunakan oleh perusahaan?
Informan	Untuk komunikasi biasanya saya menggunakan telepon, laporan, surat, WhatsApp dan grup WhatsApp. Telepon digunakan untuk percakapan tatap muka yang memerlukan respon cepat dan diskusi mendalam. Laporan digunakan untuk menyampaikan informasi dan analisis rinci. Surat digunakan untuk komunikasi resmi yang memerlukan dokumentasi tertulis, seperti mengumumkan kebijakan baru atau instruksi khusus seperti penugasan kerja. Di luar kantor, saya menggunakan aplikasi WhatsApp dan grup WhatsApp
Peneliti	Apakah ibu sebagai manajemen respresentative pernah melakukan pengambilan keputusan atas suatu hal mengenai perusahaan?

Informan	Ya, saya termasuk ke dalam top manajemen untuk pengambilan keputusan dalam perusahaan.
Peneliti	Bagaimana cara ibu menentukan atau mengambil keputusan dalam perusahaan?
Informan	Pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan peraturan yang ada dan melibatkan tim. Pertama, saya mengumpulkan informasi yang relevan. Kemudian, saya melibatkan tim dalam proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan sudut pandang yang berbeda. Terakhir, saya mengambil keputusan terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan
Peneliti	Dari pengambilan keputusan tersebut, bagaimana penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Ya, perusahaan mempunyai sanksi atau hukuman jika ada karyawan yang melanggar aturan atau tidak disiplin. Sanksinya bermacam-macam, mulai dari teguran lisan hingga teguran tertulis (SP). Contohnya seperti: banyak karyawan yang masuk kerja terlambat dan akhirnya dibuatkan absen menggunakan wajah, guna untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan

Nama Informan 2 : Rizki Anisya
 Jabatan : Finance
 Tanggal : 24 Mei 2024
 Tempat Wawancara : PT. Cipta Bayu Utama

Materi Wawancara	
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana cara atasan melakukan komunikasi atau memberikan intruksi kerja kepada karyawan?
Informan	Pimpinan biasanya mengadakan pertemuan mingguan dan rapat bulanan untuk memastikan semua anggota tim mendapatkan informasi terbaru dan untuk memberikan umpan balik. Namun, pimpinan sering tidak berada di kantor, jadi komunikasi sering dilakukan melalui WhatsApp untuk memastikan informasi dan intruksi yang diberikan dan dapat diterima oleh karyawan. Meskipun begitu, menurut saya komunikasi langsung jauh lebih efektif karena dapat membahas detail-detail dari intruksinya
Peneliti	Lalu bagaimana cara ibu sebagai karyawan untuk berkomunikasi dengan atasan?
Informan	Untuk berkomunikasi dengan atasan, biasanya saya ke bagian HRD terlebih dahulu. Namun bila situasi memungkinkan, saya lebih memilih langsung menemui atasan. Karena jika berbicara langsung

	dengan atasan saya bisa mendapatkan tanggapan yang lebih cepat dan dapat mencapai pemahaman yang lebih baik dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif
Peneliti	Menurut ibu, apakah pertemuan rutin membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab lebih baik, serta apakah hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan?
Informan	Ya, pertemuan rutin sangat membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab saya dengan lebih jelas. Dengan adanya pertemuan ini, saya bisa mendapatkan arahan yang lebih spesifik dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien. Dampaknya, saya merasa lebih terarah dan produktivitas saya meningkat
Peneliti	Lalu bagaimana cara antar divisi atau antar karyawan saling berkomunikasi?
Informan	Komunikasi antar karyawan atau antar divisi biasanya dilakukan dengan berkoordinasi secara langsung atau jika ada karyawan yang diluar kantor atau karyawan lapangan biasanya komunikasi dilakukan melalui WhatsApp atau telepon. Sejauh ini komunikasi tersebut sudah efektif untuk membangun kerjasama antar tim.
Peneliti	Menurut ibu, apakah komunikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan?
Informan	Komunikasi antar karyawan dan antar divisi dapat berdampak pada kinerja karyawan, karena dengan adanya komunikasi tersebut kita akan lebih memahami bagaimana tim lain dan memperjelas pekerjaan kita dan tentu saja kejelasan tersebut membuat kita nyaman mengerjakan pekerjaan kita dan hal itu bisa meningkatkan kinerja kita
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki kegiatan internal yang secara rutin dilakukan?
Informan	Kami biasa mengadakan kegiatan internal seperti perjalanan akhir tahun dan <i>Family Gathering</i> . Namun sejak tahun 2020, kegiatan tersebut tidak lagi dilakukan karena adanya penurunan pada omset. Meskipun demikian, saya berharap dapat melanjutkan kegiatan ini di masa depan jika situasi keuangan perusahaan telah membaik
Peneliti	Apakah perusahaan pernah memberikan <i>reward</i> atau penghargaan kepada karyawan?
Informan	Untuk <i>reward</i> kami biasanya mendapatkannya setelah menyelesaikan proyek, <i>reward</i> yang didapatkan berupa bonus, bonus yang diberikan sesuai dengan besar kecilnya proyek tersebut.
Peneliti	Bagaimana interaksi atau iklim komunikasi antara atasan dan karyawan dibangun?
	Menurut saya, sejauh ini, iklim komunikasi di dalam perusahaan dibangun secara kekeluargaan, hubungan antar karyawan dan atasan

	cukup baik, rasa kepedulian satu sama lain pun tinggi, dan kerjasama yang dilakukan sangat baik antara satu sama lain
Peneliti	Apa fasilitas komunikasi yang digunakan oleh perusahaan?
Informan	Komunikasi antar karyawan melalui telepon dan WhatsApp, sehingga komunikasi satu sama lain menjadi lebih mudah dan cepat untuk sehari-hari. Dan antar divisi menggunakan grup WhatsApp
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana cara atasan saat melakukan pengambilan keputusan?
Informan	Saya kurang mengetahui pastinya mengenai bagaimana cara pengambilan keputusan atasan secara langsung karena saya tidak termasuk kedalam tim tersebut, namun yang saya ketahui karyawan turut dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan dan pengambilan keputusan yang dilakukan didasari dengan peraturan yang sudah diterapkan oleh perusahaan.
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan peraturan yang ada dan melibatkan tim. Pertama, saya mengumpulkan informasi yang relevan. Kemudian, saya melibatkan tim dalam proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan sudut pandang yang berbeda. Terakhir, saya mengambil keputusan terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan
Peneliti	Dari pengambilan keputusan tersebut, bagaimana penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Perusahaan memiliki beberapa peraturan yang diterapkan Misalnya, karyawan yang datang terlambat tidak akan mendapat tunjangan uang makan dan jika hal tersebut dilakukan berulang kali akan dikenakan teguran tulisan (SP).
Peneliti	Berdasarkan data yang diberikan oleh perusahaan terdapat penurunan pada omset perusahaan, apakah hal ini menjadi penghambat kinerja ibu atau menjadi motivasi untuk ibu sendiri?
Informan	Tidak dipungkiri penurunan omset tersebut mempengaruhi pekerjaan saya, karena dengan adanya penurunan omset tersebut biaya operasional untuk perusahaan berkurang dan melambat mempengaruhi kinerja saya. Tetapi saya tetap berusaha untuk memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan agar perusahaan dapat berkembang seperti sebelumnya.

Nama Informan 3 : Nur Dianti
 Jabatan : Accounting
 Tanggal : 24 Mei 2024
 Tempat Wawancara : PT. Cipta Bayu Utama

Materi Wawancara	
Peneliti	Bagaimana cara atasan melakukan komunikasi atau memberikan intruksi kerja kepada karyawan?
Informan	Kalau komunikasi sehari-hari disampaikan secara langsung antara atasan dan bawahan. Kalau koordinasi rutin dilakukan rapat mingguan. Atau disaat kondisi khusus tertentu yg mengharuskan diadakan pertemuan. Di dalam pertemuan biasanya apapun disampaikan, baik itu laporan hasil kerja dari bawahan, atau instruksi dari atasan. Semua ditampung dan diputuskan langkah kerja selanjutnya
Peneliti	Lalu bagaimana cara ibu sebagai karyawan untuk berkomunikasi dengan atasan?
Informan	Ketika saya perlu berkomunikasi dengan atasan, saya biasanya menyampaikannya secara langsung. Tetapi sebelum itu saya akan bertanya terlebih dahulu apakah atasan sedang tidak sibuk atau memiliki waktu luang
Peneliti	Menurut ibu, apakah pertemuan rutin membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab lebih baik, serta apakah hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan?
Informan	Pertemuan rutin membuat saya lebih yakin tentang apa yang diharapkan dari saya dan meminimalkan kesalahpahaman. Ini membantu saya dalam merencanakan pekerjaan dengan lebih baik dan memenuhi tenggat waktu. Kinerja saya membaik karena saya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prioritas dan tujuan
Peneliti	Bagaimana cara antar divisi atau antar karyawan saling berkomunikasi?
Informan	Komunikasi dengan karyawan dan antar divisi dilakukan dengan berdiskusi secara langsung. Menurut saya, komunikasi yang telah dilakukan sudah berjalan efektif untuk membangun kerjasama dan dengan berdiskusi langsung, saya dapat lebih cepat menanggapi dan menyelesaikan tugas
Peneliti	Menurut ibu, apakah komunikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan?
Informan	Menurut saya, komunikasi tersebut lumayan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja antar satu sama lain. Dengan berdiskusi langsung, saya dapat lebih cepat memahami tugas dan tanggung jawab yang berpengaruh pada kecepatan bekerja saya

Peneliti	Apakah perusahaan memiliki kegiatan internal yang secara rutin dilakukan?
Informan	Sebelum pandemi COVID-19, perusahaan sering mengadakan kegiatan internal seperti perjalanan akhir tahun, makan-makan, <i>family gathering</i> , dan lainnya. Namun kegiatan tersebut terakhir dilakukan pada tahun 2020 dan belum dilanjutkan lagi sejak saat itu. Keterbatasan anggaran dan menurunnya pendapatan perusahaan akibat pandemi menjadi penyebabnya. Dan saya tetap berharap untuk dapat kembali melakukan kegiatan tersebut
Peneliti	Apakah perusahaan pernah memberikan <i>reward</i> atau penghargaan kepada karyawan?
Informan	Ada, <i>reward</i> biasanya diterima setelah proyek selesai, karyawan mendapatkan bonus yang nilainya bergantung pada besar kecilnya proyek yang telah diselesaikan. Bonus tersebut dapat berupa uang ataupun barang
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana interaksi atau iklim komunikasi antara atasan dan karyawan dibangun?
	Iklim komunikasi dalam organisasi di bangun secara kekeluargaan, misalnya ada yang tidak bisa masuk bekerja jadi kerjanya bisa dihandle karyawan lain atau ada keperluan bisa izin dikomunikasikan yang penting pekerjaan tidak terkendala. Sama atasan juga begitu yang penting komunikasi, misalnya ada kendala pekerjaan yg penting disampaikan nanti atasan akan memberi pengertian dan dibantu penyelesaiannya
Peneliti	Apa fasilitas komunikasi yang digunakan oleh perusahaan?
Informan	Komunikasi dengan atasan dan antar karyawan biasanya dilakukan melalui laporan, telepon dan pesan WhatsApp. Untuk komunikasi antar divisi menggunakan grup WhatsApp karena dapat berbagi informasi dengan cepat dan memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara berbagai bagian organisasi
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana cara atasan saat melakukan pengambilan keputusan?
Informan	Untuk pengambilan keputusan pimpinan biasanya mengkomunikasikan terlebih dahulu dengan bawahannya dan meminta saran terbaik yang nantinya akan menjadi pertimbangan untuk pengambilan keputusan, contohnya seperti ada karyawan yang sering terlambat kerja, setelah dikomunikasikan pimpinan mengambil keputusan yang terbaik yaitu dengan menerapkan absensi menggunakan wajah dan karyawan yang terlambat tidak akan mendapatkan uang makan pada hari tersebut
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan peraturan yang ada dan melibatkan tim. Pertama, saya mengumpulkan informasi yang

	relevan. Kemudian, saya melibatkan tim dalam proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan sudut pandang yang berbeda. Terakhir, saya mengambil keputusan terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan
Peneliti	Dari pengambilan keputusan tersebut, bagaimana penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Atasan mendisiplinkan karyawan dengan mengikuti kebijakan dan peraturan perusahaan yang ditetapkan. Contohnya seperti, ada karyawan yang kurang disiplin mengenai kehadiran lalu ia sering tidak hadir tanpa penjelasan dan telah menghabiskan seluruh cuti tahunannya sebelum akhir tahun, gajinya akan dikurangi sesuai dengan jumlah hari yang terlewat
Peneliti	Berdasarkan data yang diberikan oleh perusahaan terdapat penurunan pada omset perusahaan, apakah hal ini menjadi penghambat kinerja ibu atau menjadi motivasi untuk ibu sendiri?
Informan	Ya, penurunan omset ini memang berdampak pada kinerja saya. Tekanan untuk meningkatkan hasil mungkin memotivasi saya, namun dalam kasus ini, dampak negatif dari penurunan penjualan lebih parah. Penurunan penjualan membuat ketidakstabilan dalam perusahaan, yang mengakibatkan berkurangnya sumber daya dan dukungan yang dibutuhkan agar dapat bekerja secara efektif. Selain itu, semangat kerja juga menurun dan terdapat kekhawatiran terhadap keamanan kerja sehingga menurunkan konsentrasi dan produktivitas

Nama Informan 4 : Nena Farida
 Jabatan : Procurement
 Tanggal : 20 Agustus 2024
 Tempat Wawancara : PT. Cipta Bayu Utama

Materi Wawancara	
Peneliti	Bagaimana cara atasan melakukan komunikasi atau memberikan intruksi kerja kepada karyawan?
Informan	Pimpinan sering mengadakan pertemuan rutin dan rapat untuk memberikan instruksi dan informasi kepada karyawan. Untuk komunikasi tambahan, atasan juga menggunakan email atau pesan Whatsapp
Peneliti	Lalu bagaimana cara ibu sebagai karyawan untuk berkomunikasi dengan atasan?
Informan	Biasanya, saya berkomunikasi dengan atasan lewat email atau pesan whatsapp. Namun, jika perlu penjelasan mendalam, saya lebih suka

	berbicara langsung agar mendapatkan tanggapan lebih cepat dan jelas karena atasan terbuka untuk melakukan komunikasi secara langsung
Peneliti	Menurut ibu, apakah pertemuan rutin membantu dalam memahami tugas dan tanggung jawab lebih baik, serta apakah hal tersebut berdampak pada kinerja karyawan?
Informan	Pertemuan rutin memberikan kesempatan untuk mendiskusikan tugas-tugas dan mendapatkan umpan balik langsung. Hal ini membantu saya memperjelas tanggung jawab dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dampaknya, saya menjadi lebih produktif dan dapat menghindari kesalahan yang sering terjadi sebelumnya
Peneliti	Bagaimana cara antar divisi atau antar karyawan saling berkomunikasi?
Informan	Komunikasi antar divisi dan karyawan biasanya dilakukan melalui pertemuan langsung atau, untuk karyawan yang berada di lapangan atau tidak ada di kantor, melalui aplikasi pesan atau telepon. Metode ini memungkinkan kami untuk berbagi informasi dengan cepat dan efisien. Komunikasi ini terbukti efektif dalam memperkuat kerjasama antar tim dan memastikan koordinasi yang baik dalam menyelesaikan proyek
Peneliti	Menurut ibu, apakah komunikasi tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan?
Informan	Komunikasi antar karyawan dan divisi sangat mempengaruhi kinerja kami. Dengan adanya komunikasi yang jelas, saya bisa lebih memahami peran dan tanggung jawab setiap tim, yang memudahkan koordinasi dan mengurangi miss komunikasi. Hal ini secara langsung meningkatkan efisiensi kerja dan hasil akhir proyek
Peneliti	Apakah perusahaan memiliki kegiatan internal yang secara rutin dilakukan?
Informan	Perusahaan kami sebelumnya mengadakan berbagai kegiatan internal, seperti acara akhir tahun dan family gathering, yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar karyawan dan meningkatkan semangat kerja. Namun, sejak 2020, kegiatan ini terhenti karena dampak pandemi yang menyebabkan penurunan pendapatan dan perubahan prioritas anggaran
Peneliti	Apakah perusahaan pernah memberikan <i>reward</i> atau penghargaan kepada karyawan?
Informan	Perusahaan memberikan <i>reward</i> kepada karyawan setelah proyek selesai, biasanya dalam bentuk bonus. Besar kecilnya bonus ditentukan oleh ukuran proyek yang telah diselesaikan. Selain uang, <i>reward</i> juga bisa berupa barang-barang tertentu. Penghargaan ini sangat memotivasi kami untuk terus bekerja keras dan menyelesaikan proyek dengan baik
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana interaksi atau iklim komunikasi antara atasan dan karyawan dibangun?

	Secara umum, iklim komunikasi dalam organisasi dibangun dengan pendekatan kekeluargaan, di mana semua pihak saling mendukung dan memahami kebutuhan masing-masing. Jika ada kendala atau kebutuhan, baik antar karyawan maupun dengan atasan, komunikasi dilakukan dengan terbuka dan solusi dicari bersama. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mempermudah penyelesaian masalah secara kolaboratif
Peneliti	Apa fasilitas komunikasi yang digunakan oleh perusahaan?
Informan	Untuk komunikasi sehari-hari antar karyawan, kami menggunakan telepon dan WhatsApp, yang memudahkan pertukaran informasi dengan cepat. Sedangkan untuk komunikasi antar divisi, kami mengandalkan grup WhatsApp agar semua informasi penting dapat dibagikan secara efisien dan memungkinkan koordinasi yang lebih baik di seluruh organisasi
Peneliti	Menurut ibu, bagaimana cara atasan saat melakukan pengambilan keputusan?
Informan	Proses pengambilan keputusan oleh pimpinan biasanya melibatkan konsultasi dengan tim terkait untuk mendapatkan perspektif dan saran dari berbagai pihak. Meskipun saya tidak terlibat langsung dalam proses tersebut, saya mengetahui bahwa pimpinan sering kali berdiskusi dengan bawahannya sebelum membuat keputusan akhir. Misalnya, untuk masalah operasional, pimpinan mengumpulkan umpan balik dari karyawan dan mempertimbangkan kebijakan perusahaan sebelum menetapkan langkah-langkah yang akan diambil
Peneliti	Dari pengambilan keputusan tersebut, bagaimana penerapan peraturan kepada karyawan?
Informan	Perusahaan menerapkan peraturan yang ketat untuk memastikan kedisiplinan. Contohnya, jika karyawan tidak mematuhi jadwal kerja atau melanggar kebijakan, seperti tidak mengikuti prosedur izin yang benar, mereka akan dikenakan sanksi sesuai dengan kebijakan perusahaan. Misalnya, karyawan yang sering absen tanpa izin atau tidak mengikuti protokol akan mendapatkan peringatan, dan jika pelanggaran terus berlanjut, bisa berakibat pada pengurangan gaji atau tindakan disipliner lainnya
Peneliti	Berdasarkan data yang diberikan oleh perusahaan terdapat penurunan pada omset perusahaan, apakah hal ini menjadi penghambat kinerja ibu atau menjadi motivasi untuk ibu sendiri?
Informan	Penurunan omset memang mempengaruhi kinerja saya. Ketika omset turun, ada pengurangan anggaran dan sumber daya yang berdampak pada dukungan yang saya terima untuk menyelesaikan tugas. Namun, saya tetap berkomitmen untuk berkontribusi semaksimal mungkin agar perusahaan dapat pulih dan berkembang kembali

BUKTI WAWANCARA

