

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan yang selalu berkaitan dan mengikat satu kesatuan organisasi adalah komunikasi. Untuk terciptanya ruang lingkup suatu organisasi yang diinginkan dan tercapainya tujuan organisasi, semua lapisan organisasi harus ikut serta berperan didalamnya, semuanya tidak luput dari berkomunikasi dengan baik dan benar. Jika suatu organisasi terletak pada suatu titik yang semua lingkup organisasi tidak sehat dan tidak efektif seperti tujuan awal maka organisasi tersebut tidak akan berfungsi atau disebut mati.

Sebuah tindakan dan perbuatan untuk saling berbagi informasi ,menerima atau mendapat informasi, gagasan, ide atau pendapat dan mendapatkan respon merupakan kegiatan komunikasi. Tindakan komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan beragam kemungkinan, yaitu dalam lingkup organisasi. Dalam perihal organisasi, untuk memahami peristiwa- peristiwa komunikasi yang terjadi di organisasi ini, apakah tugas pemimpin untuk mengintruksi sudah dilakukan dengan baik dan benar kepada bawahan dan bagaimana bawahan menyampaikan keluhan kepada pimpinannya, beberapa kemungkinan tujuan organisasi mendapat pencapaian sesuai dengan keinginan awal yang diinginkan, untuk menunjukkan bahwa bagian terpenting dalam pengorganisasian adalah berkomunikasi.¹

¹ Burhan Bungin,*sosiologi komunikasi* (Jakarta: Kecancana,2007),h 257.

Bagian yang terpenting dalam kehidupan organisasi adalah komunikasi, apabila salah melakukan dan menerima sebuah intruksi, maka akan terjadi kesalahan fatal dalam siklus kerja organisasi. Perusahaan dapat menjadi stak dan tidak adanya progres jika atasan dan bawahan tidak berkomunikasi dengan baik.

Dalam lingkup organisasi Komunikasi selalu dibutuhkan keberadaanya, kegiatan saling berkomunikasi yang dikerjakan setiap personal dalam lingkup organisasi mempermudah keduanya untuk saling mengetahui harapan-harapan apa saja dari anggota organisasi lainnya. Perihal ini sangat baik untuk mempengaruhi kerja kinerja dan tingkah laku bawahan dan terciptanya keseimbangan kinerja sebuah organisasi ini yang harus menjadi perhatian seorang pemimpin.²

Jika sebuah organisasi dan lapisan yang ada di dalamnya tidak bekerja sebagaimana mestinya, maka organisasi akan statis dan tidak memenuhi fungsinya. Beberapa contoh antara lain, dari beberapa kehidupan perusahaan untuk orientasi pekerja baru harusnya bisa memperoleh peluang lagi bagi pekerja agar dapat menciptakan suasana berkomunikasi yang lugas antar pekerja.

Demi mencapai tujuan yang diinginkan kelompok individu memerlukan wadah untuk meningkatkan produktifitasnya yaitu dengan mengikuti sebuah organisasi. Jumlahnya bervariasi, mempunyai struktur pengorganisasian yang jelas, serta mempunyai tujuan untuk memperoleh pendapatan, akan tetapi mempunyai keinginan khusus yang dimiliki tiap personal individu untuk mencapai tujuan, semua anggota organisasi harus mentaati acuan norma aturan yang ada didalam organisasi.³

² Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) h 10

³ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi* (Jakarta : kencana, 2007) h 274.

Hal kepemimpinan pada suatu organisasi merupakan peranan penting karena dapat mengarahkan dan mengatur organisasi untuk memperoleh keinginan yang sudah disepakati dan bukan hal gampang, karena semua itu harus mengetahui setiap tingkah laku karyawan berbeda-beda dan beragam. Didalam tugasnya seorang pemimpin punya cara memimpin masing masing, selayaknya ia berinteraksi dengan para karyawannya, pemimpin akan di sebut pemimpin jika bisa berkomunikasi secara singkat padat dan efektif sehingga tercipta suatu lingkungan organisasi yang nyaman dan saling mensupport.

Dalam sistem organisasi kepemimpinan dapat disimpulkan bahwasanya menjalankan suatu kepemimpinan adalah tugas utama seorang leader ,tidak sebatas kemampuan menciptakan program saja, tapi harus bisa menggerakkan semua ruang dan anggota organisasinya, untuk memberikan jiwa aktif agar dapat menciptakan kerja dan kinerja sesuai dan menguntungkan satu sama lain untuk mencapai tujuan.

Untuk menunjukkan kemampuan organisasi untuk menjalin hubungan dapat dijalankan sesuai dengan harapan.pemimpin membunyai andil dan pengaruh besar pada seluruh ruang organisasi . Leader tanggap mampu memberi pengaruh bawahan agar bekerja dengan maksimal dan baik, harus bisa menyatu dengan bawahan dan menjadi pendengar yang baik untuk bawahannya. Pada kutipan yang ada di buku perilaku organisasi bahwa pakar komunikasi mengatakan “komunikasi yang dapat menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu organisasi yaitu kendali/kontrol, motivasi, ungkapan emosional, dan informasi.”

Orang yang mempunyai otoritas kewenangan paling tinggi untuk mengatur, mengelola, dan mengarahkan seluruh lapisan anggotanya melalui wadah entah itu institusi atau organisasi dan memiliki tekad untuk mencapai tujuan tertentu adalah seorang pemimpin.

Sekelompok orang yang mempunyai keinginan dan harapan yang sama disebut ruang lingkup organisasi. Dalam realita sosial kehidupan masyarakat selalu berada di lingkup bentuk interaksi yang bermacam macam. Suatu perkumpulan suatu organisasi atau kelompok yang di sepakati bersama disebut pola interaksi sosial dan menjadi perantara keduanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan sangat berarti karena punya pengaruh besar dalam berdirinya organisasi. Situasi yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karna adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepuasan untuk menentukan kerja kinerja bawahan atau karyawan.

Seperti di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah PT yang bergelut di bidang Elektrical, Mechanical, Supplier & Maintenance sudah berjalan pada tanggal 12 Maret 2002 yang bernama CV. Dwikarya Prasetya. Dimana PT ini adalah pelaksana / Mitra kerja PT. PLN (Persero) Distribusi, Institusi Negara / Pemkab / Pemko (BUMD) serta Swasta (Umum), beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website www.dkpservice.com. Beriringan dengan perubahan jaman globalisasi ini PT.Dwikarya Prasetya Nusantara meningkatkan berkembangnya dan menjadi perusahaan electrical yang besar dan bisa di

andalkan, dan sekarang PT. Dwikarya Prasetya Nusantara telah memperluas target pasar dan pelayanan di pulau-pulau besar seluruh Indonesia meliputi, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Bali, Jayapura dan Pulau Jawa. Selain memperluas pemasaran wilayah pelayanan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara juga dapat melayani kebutuhan electrical lainnya seperti motor listrik, panel control, fabrikasi, instalasi listrik, instal new project.

PT. Dwikarya Prasetya Nusantara mempunyai bentuk pimpinan yang mengatur perusahaan/pabrik tersebut, untuk membuat suasana kerja sama yang baik mereka memerlukan suatu pola dan cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Berdasarkan gambaran latar belakang diatas maka penulis ingin merangkum dan menganalisis lebih dalam masalah tersebut dalam sebuah bentuk tugas akhir atau skripsi yang memiliki tema “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara”.

B. Rumusan Masalah

Semua dapat disimpulkan dari latar belakang masalah diatas yang menjadi permasalahannya adalah Bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di angkat di atas bertujuan bagaimana cara agar dapat mengetahui pola komunikasi yang dipakai antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi suatu acuan dan manfaat dari sudut pandang akademis dan praktis, seperti dibawah ini:

1. Secara akademis : Penelitian ini mampu memperbanyak dan memperluas ilmu dalam pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi Organisasi.
2. Secara praktis : Penelitian ini bisa memberi berbagai info dan berita bagi pihak akademisi serta khalayak luas tentang komunikasi antara atasan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara, sebagai tinjauan bahan data dan mengkaji ulang mengenai pola komunikasi organisasi antara atasan dan karyawan.

E. Penelitian Terdahulu

Eska Ariyati pada skripsinya mengemukakan tentang *komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di SMU Muhammadiyah 04 Bandung*. Secara garis besar berisikan tentang komunikasi organisasi pada kepemimpinan di SMU Muhammadiyah 04 Bandung. Persamaannya sama-sama membahas tentang komunikasi organisasi, sedangkan Perbedaannya terletak pada subjek dan objeknya.⁴

Kedua, *Komunikasi Organisasi badan komunikasi pemuda remaja masjid Indonesia larangan Tangerang*, penulis Edwin Saleh. Pada skripsinya saudara Edwin melakukan penelitian pada cara penyampaian pesan komunikasi pemuda

⁴ Eska Asriyati, *Komunikasi Organisasi dalam kepemimpinan di SMU Muhammadiyah 04 Bandung*, skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2010

remaja masjid Indonesia Larangan Tangerang dalam organisasinya. Persamaannya dengan penelitian ini sama - sama memakai teori Charles Redding, dan perbedaannya adalah saudara Edwin ini meneliti organisasi ikatan remaja masjid.⁵

Ketiga, *Komunikasi Organisasi di badan perencanaan pembangunan daerah kabupaten Bogor*, penulis Hayustiro. Pada skripsi ini hayustiro meneliti media yang digunakan pimpinan BAPPEDA dalam menyampaikan informasi kepada anggotanya. persamaannya dengan penelitian ini adalah keduanya mengangkat permasalahan dari segi komunikasi dan perbedaannya dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini tidak membahas perihal kepemimpinan.⁶

Dari beberapa contoh diatas bahwasanya skripsi diajukan berbeda dengan keseluruhan skripsi diatas. Disini penulis meneliti dan menganalisis bagaimana pola komunikasi dalam organisasi yang di gunakan oleh atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

⁵ Edwin, *Komunikasi organisasi badan komunikasi pemuda remaja masjid Indonesia Larangan Tangerang*, skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2010

⁶ Hayustiro, *komunikasi organisasi di badan perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Bogor*, Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2009.

F. Definisi Konsep

1. Komunikasi

Arti dari kata komunikasi di ambil dari bahasa asing, yang mempunyai arti “ sama” atau dalam bahasa inggris yaitu “common”. Komunikasi merupakan suatu kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga tercipta kesamaan pola pikir dan menimbulkan feedback. Menurut Hovland komunikasi adalah “suatu proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang perangsang (biasanya lambang- lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan/komunikati)”. Komunikasi tidak hanya menyampaikan pesan agar orang lain paham, tetapi untuk mengubah tingkah lakunya. Menurut Everet M. Rogers komunikasi merupakan dimana suatu alur gagasan yang dialihkan dari sumber pertama pada satu orang atau lebih banyak, yang bermaksud mengganti tingkah lakunya. Komunikasi terdiri atas beberapa bagian, yaitu:⁷

- a. Komunikator : merupakan suatu sumber utama, pengirim info, atau orang yang memberi informasi. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.
- b. Pesan : apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan

⁷ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta :Rajawali Pers),2000 hal.19

(percakapan, wawancara, diskusi, ceramah, dan sebagainya) ataupun tulisan. Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.

c. Komunikan : seorang yang menerima atau menafsirkan pesan. Sering juga disebut sasaran/tujuan, penyandi balik, khalayak, pendengar, penafsir.

d. Media : disebut juga saluran, yaitu alat atau sarana perantara yang berguna untuk penyampaian pesan atau informasi kepada penerima.

5. Efek: adalah hal apa yang terjadi pada penerima pesan, atau dampak bisa juga respon yang terjadi setelah menerima informasi atau pesan. Seperti penambahan ilmu pengetahuan dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak setuju menjadi setuju.

Kesimpulan dari definisi tersebut dibuktikan artinya komunikasi merupakan kegiatan bertukar penyampaian informasi atau pesan yang mempunyai arti sama oleh seseorang pada orang lain. tingkah laku dan dapat di pahami oleh yang berkomunikasi.⁸

2. Pola Komunikasi Organisasi

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti “bentuk atau sistem” Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.⁹

⁸ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. 2003 h.30

⁹ Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*, (Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

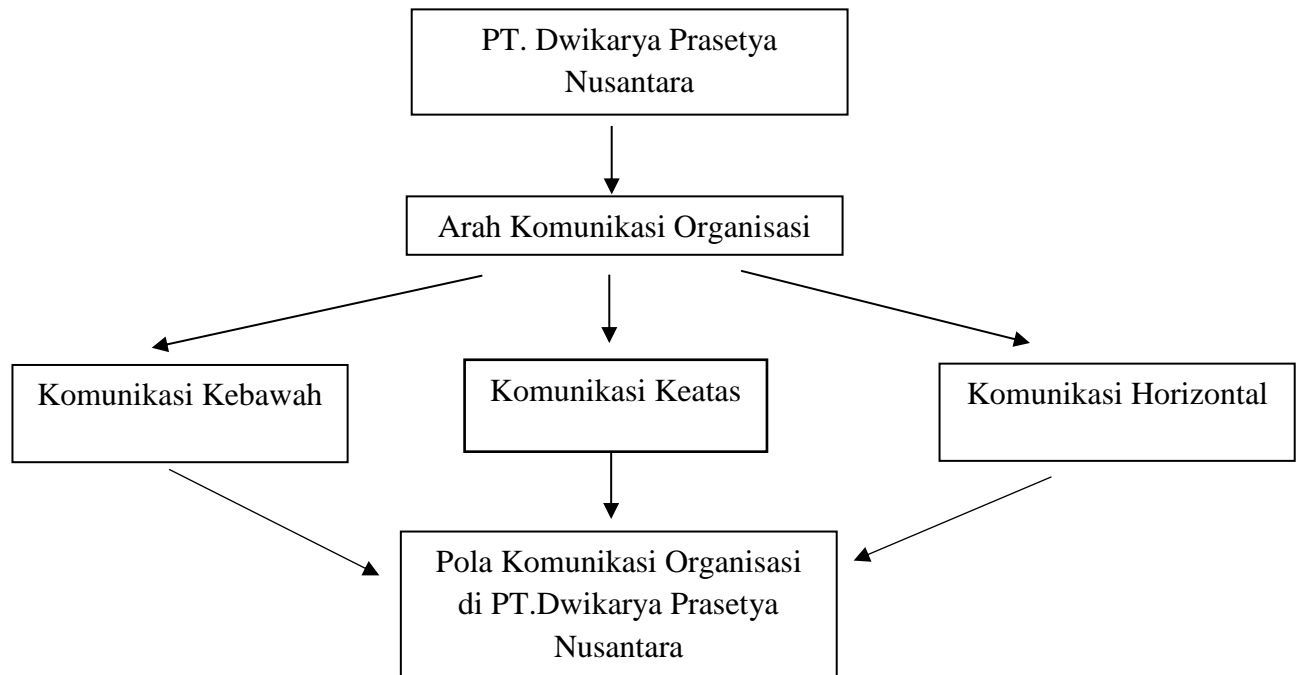
Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis dan seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu bentuk perilaku akan ditiru oleh lainnya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

G. Kerangka Pikir Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menganalisa atau meneliti data tentang pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan menggunakan teori yang di kemukakan oleh Rakhmat yaitu ada 5 pola komunikasi organisasi¹⁰. Komunikasi sangat penting agar menjadi komunikasi yang baik, yang mana kedua pihak antara komunikator dan komunikan terjadi umpan balik. Pada proses penyampaian pesan kepada orang lain setiap orang memiliki karakter masing masing dan berbeda beda, sehingga dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan sikap untuk menentukan tindakan atau perilaku sikap berkomunikasi yang baik ini bisa disebut pola komunikasi. Proses penyampaian informasi pada semua lapisan organisasi serta cara mendapat pesan dari semua lapisan organisasi disebut juga pola komunikasi organisasi. Pengertian pola ini merupakan saluran alat yang dipakai untuk melanjutkan informasi ke satu orang ke orang lainnya.

¹⁰ Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*(Malang: UMM Press, 2008), h. 57

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian



H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang mengkaji tentang pola komunikasi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitiannya adalah deskriptif, makna dari penelitian tersebut harus mempunyai data yang terkumpul, data tersebut tidak hanya sebatas angka, tetapi data itu bermula dari naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumen lain lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan realita empiris dan mengkaji fenomena secara mendalam terperinci serta teliti. Oleh sebab itu penggunaan pendekatan kualitatif ini harus dengan menyamakan antara realita, fakta dengan teori yang ada. Metode deskriptif mempunyai arti proses pencarian realita atau fakta dengan

cara menginterpretasikan dengan tepat. Penelitian ini mengkaji masalah yang ada di masyarakat.¹¹

Penelitian deskriptif sendiri adalah untuk pertama mengumpulkan informasi yang aktual secara rinci serta menggambarkan gejala yang ada, kedua untuk mengidentifikasi masalah dan memeriksa kondisi serta praktek-praktek yang berlaku, ketiga untuk membuat perbandingan atau evaluasi, dan yang terakhir ,ke empat adalah untuk menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.¹²

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Primer dan Sekunder :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari tempat kejadian atau lapangan, penulis memperoleh data primer ini melalui proses wawancara langsung kepada beberapa kepala atasan dan karyawan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara yang memiliki informasi yang akurat mengenai pola komunikasi dalam berorganisasi menjalankan kepemimpinan.

2. Data Sekuder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua. Data sekunder tersebut guna sebagai pelengkap data primer, biasanya data sekunder ini lumayan sangat membantu menunjang data primer jika sulit diperoleh.

¹¹ Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Thn 2016. Hal 1

¹² Jalaluddin Rakhmat,, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004) hal. 25

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi tepatnya berada di kantor PT. Dwikarya Prasetya Nusantara JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com.

3. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada suatu penelitian di anggap hal yang paling terpenting, pengumpulan data tidak sembarangan, jika ingin memperoleh data yang tepat dan benar teknik pengumpulan datanya juga harus benar sehingga dapat menghasilkan data yang mempunyai nilai kredibilitas yang tinggi.¹³

4. Observasi

Pengertian Observasi Secara luas adalah suatu proses pencermatan dan pencatatan secara sistematis tentang gejala-gejala yang diteliti. Yang bertujuan memperoleh fakta dan realita yang ada di lapangan.

5. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara mengumpulkan dan memperoleh data dengan bertatap muka dan mengajukan suatu pertanyaan kepada informan yang dituju. Wawancara merupakan Suatu bentuk komunikasi yang terjadi secara langsung dan terstruktur bentuk pengumpulan data dengan cara wawancara sangat bernilai dan efektif, disamping fleksibel juga mudah dan mengalir apa adanya

¹³ Diambil dari <http://fatkhan.web.id/teknik-pengumpulan-data-dan-analisis-dalam-penelitian//> (23 Maret 2019)

6. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pencarian dan perolehan data di TKP atau lapangan yang berbentuk foto dan gambar, penulis membutuhkan pengambilan potret selama berlangsungnya penelitian. Dikarenakan untuk memberikan bukti nyata yang terjadi didalam dilapangan. Cara dokumentasi ini digunakan untuk menunjang data observasi dan wawancara yang dibutuhkan penulis.

7. Studi Pustaka

Adalah proses teknik pengumpulan data dengan mempelajari semua tentang hal yang bersangkutan dengan penelitian , buku buku dan dokumen dokumen, bisanya studi pustaka dilakukan sebelum mulai penelitia agar mempermudah meemukan informasi yang tepat dan sama dan relavan yang sesuai dengan objeknya dan banyak menambah pengetahuan tentng masalah yang akan diteliti nanti. Dengan melakukan studi pustaka untuk mendapatkan landasan teori untuk dijadikan landasan pemecah masalah dan merumuskan hipotesis yang akan diuji.¹⁴

8. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pencarian, untuk dapat memilah hal yang dianggap pokok dan merangkumnya secara praktis serta sistematis. Data yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka tersebut untuk dirangkum secara terstruktur dan dapat dijabarkan sesuai yang dibutuhkan. Dengan terkumpulnya data-data yang diperlukan penulis bisa membuat ringkasan kesimpulan agar bisa dapat dipahami oleh orang lain khususnya diri sendiri.

¹⁴ Diambil dari <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-studi-pustaka/> tgl 19 Maret 2019

I. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi tentu sangat perlu adanya sistematika penulisan yang benar. Berikut adalah sistematika penulisan, antara lain :

BAB I sendiri merupakan bab yang berisi tentang pembahasan pendahuluan tentang latar belakang masalah, dan menentukan perumusan masalah, tujuan masalah serta manfaat penelitian, tinjauan pustaka hingga menguraikan sistematika pembahasan penulisan skripsi.

BAB II, merupakan bab yang berisi tentang kajian teori yang membahas komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan komunikasi organisasi.

BAB III, adalah bab yang membahas perihal profil, visi misi, struktur organisasi serta data data yang dihasilkan dari wawancara mengenai pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

BAB IV, pada bab ini peneliti memaparkan gambaran perihal data yang dikemas sedemikian rupa secara praktis yang berbentuk analisis deskriptif, setelahnya akan dilakukan penganalisaan data yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V, pada Bab ini berisikan tentang rangkuman dan ringkasan kesimpulan dan saran saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Pada hakekatnya komunikasi merupakan proses sosial yang terjadi antara dua orang atau bisa juga lebih yang terjadi secara langsung atau proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antar pengirim dengan penerima pesan sehingga bisa merubah tingkah laku. Proses komunikasi sendiri bisa terjadi entah itu individu antar individu, kelompok dengan kelompok atau sebuah organisasi secara menyeluruh. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.¹⁵

Proses terjadinya suatu interaksi antara dua orang atau bisa juga lebih untuk menyampaikan suatu informasi atau sebuah pesan dan bertujuan untuk berbagi dan memberi ilmu dan pengetahuan kepada orang lain adalah definisi real komunikasi. Banyak cara yang bisa digunakan untuk berkomunikasi agar terjadi komunikasi dengan baik dan mudah diterima orang lain, tidak hanya dengan menggunakan cara verbal atau lisan tetapi juga bisa menggunakan bahasa tubuh, lamban-lambang ,gerakan gerakan dan itu semua memiliki tujuan masing masing.

¹⁵ Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

Kegiatan yang dilakukan oleh setiap manusia yaitu berkomunikasi tentu melibatkan semuanya isi dan hubungan dalam berbagai konteks komunikasi. Dan proses kegiatan berkomunikasi yang dimana lapisanya berperan dalam hubungannya bertujuan untuk menciptakan ,memberi dan mengirim pesan atau informasi serta mendapat dan menggunakan informasi atau pesan tersebut untuk mengatur pengorganisasian lingkungannya dan sekitarnya. Kegiatan komunikasi sendiri tidak hanya proses penyampaian suatu informasi atau sebuah pesan tetapi mengandung unsur unsur persusif atau disebut ajakan agar orng lain bisa menerima ajakan dan mempengaruhi untuk melakukan suatu perintah¹⁶

Dan berikut merupakan pengertian komunikasi dari segi istilah. Yaitu beberapa definisi komunikasi dari ahli komunikasi, yang nantinya akan disimpulkan menjadi pengertian komunikasi:

1. B.G.G. A. Stanner

Komunikasi disini tidak hanya berupa proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi, tetapi ternyata memberi ide dan gagasan serta perasaan dan ketrampilan-keterampilan.

2. Carl I. Hovland

Komunikasi disini merupakan proses individu memberi dan menyampaikan pesan sebagai perangsang dengan bentuk lambang lambang dan bertujuan untuk mengubah perilaku dan tingkah laku orang lain.

¹⁶ Arni, Muhammad *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta. Bumi Aksara).2005 Hal 3.

3. James. A. F. Stoner

Suatu kegiatan proses yang dilakukan seseorang individu yang berusaha menyampaikan informasi atau pesan tersebut dengan cara memberikannya pengertian agar mudah di pahami.

4. Redi Panuju

Komunikasi merupakan alur sistem yang ada didalam organisasi yang sangat melekat dan menciptakan suatu suasana keharmonisan dan kenyamanan.

5. Onong Uchjana Effendi

Komunikasi merupakan suatu kegiatan penyampaian suatu pesan atau informasi sebagai pernyataan untuk orang lain sebagai akibat dari hubungan sosial.¹⁷

Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.¹⁸. komunikasi bisa disebut sebagai suatu proses membuat kesamaan pemikiran antara yang mengirim dan menerima pesan. Menurut Hovland komunikasi merupakan “suatu kegiatan yang mana komunikator memberikan dan menyampaikan rangsangan, perangsang bisa disebut juga lambang berbentuk kata dan bertujuan merubah pola peilakunya.

Berbeda dengan Wilbur Schramm pada penjabarannya yaitu bahwa komunikasi berarti setiap individu mencoba untuk menshare dan berbagi ide-ide,pesan-pesan,informasi-informasi, jadi pernyataan keseluruhan dari komunikasi

¹⁷ Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi dan praktek*,(Bandung: Remaja Karya,) 1986, hal. 17

¹⁸ Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

itu adalah melibatkan keduanya antara pengirim dan penerima dan berhubungan berguna untuk keselarasan penyampaian pesan tersebut.

Komunikasi menurut Everet M. Rogers merupakan proses kegiatan yang memiliki suatu gagasan yang dialihkan dari sumber awal pada penerima awal dengan tujuan mengubah perilaku mereka. Komunikasi terdapat beberapa macam bagian, yaitu :¹⁹

- a. Komunikator : merupakan suatu sumber utama, pengirim info, atau orang yang memberi informasi. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.
- b. Pesan : apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah, dan sebagainya) ataupun tulisan. Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.
- c. Komunikan : seorang yang menerima atau menafsirkan pesan. Sering juga disebut sasaran/tujuan, penyandi balik, khalayak, pendengar, penafsir.

¹⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2000. Hal 19

d. Media : disebut juga saluran, yaitu alat atau sarana perantara yang berguna untuk penyampaian pesan atau informasi kepada penerima.

5. Efek: adalah hal apa yang terjadi pada penerima pesan, atau dampak bisa juga respon yang terjadi setelah menerima informasi atau pesan. Seperti penambahan ilmu pengetahuan dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak setuju menjadi setuju.

Artinya, komunikasi selalu melibatkan dua orang manusia satu dengan manusia lainnya ,salah satunya ada yang menjadi komunikator (pengirim) dan ada yang menjadi komunikan (penerima) yang keduanya saling berhubungan dan berinteraksi, keduanya mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya proses penyampaian suatu pesan yang didalamnya mengandung makna tertentu dan bertujuan mengajak dan mempengaruhi yang lainnya agar berperilaku sesuai dengan apa yang diinginkan dan di kehendaki.

Dapat dinyatakan juga komunikasi adalah usaha individu atau seseorang untuk mengajak, mempengaruhi dan memberikan ide-ide dan gagasan, perasaan agar orang lain mendapat persamaan dan pengertian yang sama dan sesuai dengan yang diinginkan, dilakukannya random bisa langsung bisa tidak langsung dengan menggunakan lisan ,isyarat tertulis,visual ataupun audio visual²⁰ dan komunikasi berarti memiliki sifat yang berkesinambungan atau keselarasan yang tidak memiliki akhir.

²⁰ Yoyon Mudjiono, *Ilmu Komunikasi*,(Jaudar Press, Surabaya), 2015, hal. 7-8

2. Fungsi Dan Tujuan Komunikasi

a. Fungsi Komunikasi

Suatu Fungsi komunikasi sendiri adalah suatu hal besar yang bisa di pergunakan untuk menyelaraskan tujuan-tujuan yang di klaim sejak awal, adapun yang dikemukakan Hafied Cangara yaitu komunikasi itu bagai ilmu,kesenian dan adang lapangan pekerjaan dan tentu saja sudah memiliki fungsi masing masing yang bisa dikelola oleh setiap manusia agar terpenuhinya kebutuhan hidupnya.²¹

Fungsi komunikasi sendiri banyak memiliki makna ,seperti yang dikemukakan Onong Uchjana Effendy dalam bukunya “Ilmu Komunikasi dan Praktek“ sebagai berikut:

1. Mengabarkan berita (to inform)
2. Memberi pengetahuan (to educate)
3. Menghibur (to entertaint)
4. Mempengaruhi (to influence)²²

Komunikasi sendiri mempunyai fungsi yaitu sebagai kegiatan pengumuman, pengabaran atau penyampaian pesan,informasi atau data yang paling utama, memberikan pengetahuan, berbagi ilmu pengetahuan dan mendidik , proses menghibur dan berbagi kebahagiaan serta mempengaruhi semuanya untuk bersikap atau bertindak sesuai apa yang dikehendaki di awal. Dari beberapa fungsi menurut Onong bisa disimpulkan bahwa penginformasian dan penyampaian pesan ini menjadi hal umum dan biasa ada di dalam kehidupan sehari hari dan bersifat mendidik.

²¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2005, hal.55

²² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Karya, Bandung, 2003, hal. 55

Dengan berkomunikasi, banyak manusia satu dengan manusia yang lain bisa saling mengenal dan berhubungan, proses pengenalan dan saling mengenal harus dilakukan agar bisa berinteraksi dan bersosialisasi dengan baik sehingga dapat tercipta keadaan sosial suatu lapisan masyarakat yang baik. Dan membentuk suatu masyarakat yang nyaman dan aman karena saling memahami pemikiran satu dengan yang lain terutama di sebuah instansi atau sebuah organisasi. Dan tidak hanya dengan sesama manusia tetapi juga dengan seluruh lingkungan sekitarnya. Kegiatan aktivitas berkomunikasi ini harus dijaga untuk melancarkan dari setiap generasi untuk dapat saling berbagi dan menyampaikan semua informasi dan pesan.

b. Tujuan Komunikasi

Pada setiap Organisasi atau apa saja yang terstruktur pasti memiliki tujuan tujuan masing masing. Menurut Onong dalam bukunya “ Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi”²³ banyak tujuan komunikasi adaah sebagai berikut :

1. Perubahan sikap, si penerima (komunikan) akan merubah sikapnya setelah mendapat informasi atau setelah selesainya kegiatan komunikasi.
2. Perubahan Pendapat, perubahan pendapat dapat terjadi ketika proses penyampaian informasi dan semua itu tergantung bagaimana cara komunikator membungkus pesan dan cara penyampaiannya.
3. Perubahan Perilaku, perubahan perilaku itu bisa terjadi jika proses komunikasi yang di bawa sesuai dengan apa yang disampaikan dan tergantung kekuatan komunikator itu sendiri

²³ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan filsafat komunikasi* 2003 h.55

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Nama organisasi sudah dikenal dan diterapkan manusia sejak jaman dulu. Organisasi sendiri merupakan adanya bentuk hubungan kerja sama atau timbal balik dari individu satu pada individu lainnya untuk mendapatkan suatu pencapaian tertentu disebut juga kegiatan organisasi. Banyak macam pendapat yang dikemukakan mengenai perihal maksud organisasi, Khocler mengemukakan dikutip di buku Onong yang berjudul “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek” “sistem hubungan yang berstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu “²⁴.

Organisasi adalah unsur terpenting di dalam kehidupan manusia untuk mencapai tujuan dan harapan masing masing dari awal , dan merupakan suatu satuan sosial kegiatan terdiri dari pembagian kerja dan mempunyai tugas dan bagian masing masing dan keseluruhannya mempunyai hubungan dan keterkaitan satu dengan yang lain. Pengorganisasian atau kegiatan berorganisasi baik yang terstruktur atau yang tidak terstruktur telah berdiri di dalam ruang kehidupan manusia sekarang dan semua lapisan manusia berperan penting di dalamnya.

Adapun banyak contohnya ,hal hal yang paling dekat dan berada disisi kehidupan kita, atau di ruang lingkup kehidupan kita biasanya , seperti kepengurusan RT di tempat bermukim kita di lanjutkan RW, karang taruna, remas dan lainnya bahkan sampai pada organisasi kepengurusan Desa yang dikepalai

²⁴ Onong Uchayana, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek*,(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2002), h.7

oleh kepala desa, atau juga organisasi pekerja semuanya masuk pada organisasi yang kerap dijumpai dan dilihat di sekitar.

Organisasi sudah ada dan diterapkan manusia sejak dulu. Organisasi adalah unsur terpenting di dalam kehidupan manusia untuk mencapai tujuan dan harapan harapan masing masing dari awal , dan merupakan suatu satuan sosial kegiatan terdiri dari pembagian kerja dan mempunyai tugas dan bagian masing masing dan keseluruhannya mempunyai hubungan dan keterkaitan satu dengan yang lainnya.

Banyak macam pendapat yang dikemukakan mengenai organisasi. Seperti Teori Personal bisa disebut juga teori pribadi, teori ini beracuan pada sebuah pemikiran bahwasemua yang ada pada aktivitas kegiatan organisasi bisa berlangsung dengan lancar dan bisa mencapai target sasaran atau juga bisa mencapai tujuan yang direncanakan sejak awal. Jika seorang leader dapat memberikan instruksi dan berhubungan secara langsung dengan bawahannya semuanya di lakukan secara tatap muka dan langsung, secara lisan dari atasan menuju bawahan , bawah menuju atas atau juga bawahan antar bawahan.

Organisasi bisa disebut dan diartikan sebagai kegiatan yang dikordinasi dengan sadar dan penuh rasional dilakukan oleh sejumlah orang untuk memperoleh beberapa tujuan tujuan umum dan semua itu melalui pembagian bidang kerja dan pekerjaan serta fungsi-fungsinya melalui hierarki otoritas atau pemegang wewenang tingkat atas yang memiliki tanggung jawab. Pendapat Schein mengemukakan bahwasanya sistem organisasi memiliki 14 bagian/struktur, mempunyai tujuan yang sama dan saling berhubungan dari bagian satu ke bagian yang lain dan semua itu tergantung pada setiap cara komunikasi manusia bagaimana cara mengatur dan mengkoordinasi kegiatan di dalam organisasi tersebut. Bisa juga

organisasi itu adalah sistem hubungan yang berstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, agar tujuan tercapai secara imbang dan menimbulkan keselarasan dan situasi yang harmonis semua itu diperlukan adanya kerja sama dan keseriusan yang sungguh-sungguh dari keduanya pelaku organisasi (atasan organisasi serta anggota organisasi). Pelaku organisasi harus bersama sama bertekad dan berupaya menjalankan kewajiban dengan penuh tanggung jawab masingmasing bagian agar terpenuhinya hak hak yang di inginkan dan terpenuhinya rasa adil bagi kedua pelaku organisasi dari hierarki tertinggi sampai terendah.

2. Ciri-ciri Organisasi

Semua yang bergelut pada dunia pengorganisasian atau organisasi pasti mempunyai ciri ciri, khas atau karakter disetiap organisasi tersebut, berikut adalah ciri ciri organisasi , antara lain:

- a. Mempunyai sifat berpindah pindah (Dinamis)
adalah keterbukaan organisasi dan akan selalu memiliki peluang perubahan.
- b. Setiap Organisasi pasti memerlukan sebuah informasi demi kemajuan organisasi tersebut dan untuk dijadikan acuan
- c. Organisasi pasti dan harus memiliki sebuah tujuan
- d. Yang terakhir adalah terstruktur, ciri organisasi ini harus mempunyai struktur atau disebut juga rincian, bagian dalam organisasi, jika tidak

struktur pasti akan mengalami kesulitan berorganisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi memiliki sifat dinamis , memerlukan suatu informasi dari luar, memiliki sebuah tujuan yang jelas dan selaras yang ditetapkan dari awal dan organisasi yang baik juga harus memiliki struktur yang jelas demi kemajuan organisasi, jelasnya pembagian kerja agar dapat berjalan dengan semestinya organisasi tersebut.

3. Unsur - Unsur Organisasi

Di samping membunyai ciri atau karakteristik organisasi juga memiliki unsur atau bagian yang sangat bervariasi baik dari yang sederhana mungkin hingga yang sangat rumit dan kompleks. Dari situ adanya karakter ciri dan unsur organisasi mempermudah kita semua untuk mengerti dan memahami suatu organisasi tersebut.

Berikut adalah unsur atau bagian dari organisasi, antara lain²⁵ :

a. Struktur Sosial

struktur sosial merupakan suatu bentuk keterkaitan pada pelaku organisasi di dalam organisasi tersebut. Hal itu bisa dibagi menjadi dua bagian yang berbeda pertama struktur normatif dan struktur tingkah laku. Struktur normatif sendiri mencakup nilai, norma dan peranan sesuai. Nilai sendiri merupakan kriteria khusus yang digunakan untuk memilih tujuan dan perilaku. Sedangkan suatu norma merupakan aturan atau hal umum mengenai tingkah laku .

²⁵ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi* (Jakarta : PT.Bumi Aksara, 2007) h.23

b. Partisipan

partisipan adalah seseorang yang memberi kontribusi pada organisasi. Semua orang berperan atau berpartisipasi lebih dari satu organisasi dan keterlibatannya sangat bervariasi.

c. Tujuan

Tujuan organisasi merupakan hal yang paling penting dan kontroversial jika mempelajari organisasi. Tujuan sangat diperlukan dan diperhatikan dalam memahami sebuah organisasi.

d. Teknologi

yang dimaksudkan dengan teknologi adalah penggunaan perlengkapan dan juga pengetahuan teknik dan keterampilan para partisipan. Setiap organisasi pasti mempunyai teknologi dalam melakukan pekerjaannya, dan harus adanya keseimbangan antara teknologi dan individunya sehingga dapat menciptakan keterampilan dan keselarasan yang sehat.

e. Lingkungan

organisasi harus menyesuaikan semuanya karena berada di lingkungan tertentu, kebudayaan dan lingkungan sosial tertentu, organisasi harus bisa menyeimbangkan kepada lingkungan untuk dapat bertahan hidup ditengah tengah jaman saat ini

C. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah suatu sistem atau wadah jaringan komunikasi antar individu yang keduanya saling bergantung dan berperan satu sama lain dalam lingkup organisasi. Di dalam sebuah organisasi terdiri dari beberapa orang-orang yang mempunyai tugas dan bagian masing masing dan saling berkaitan sebagai suatu bagian atau sistem. Di dalam sebuah sistem organisasi sangat diperlukan cara berkomunikasi yang baik agar kerja dan kinerja sebuah organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik semestinya. Setelah berjalan dengan baik segala tujuan yang di klaim sejak awal akan mudah di capai. Komunikasi organisasi merupakan proses kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi di dalam organisasi yang bersifat kompleks atau keseluruhan yang meliputi komunikasi internal, komunikasi eksternal dan lain lainnya.²⁶

Dilihat dari kacamata subjektif proses komunikasi di dalam perilaku organisasi semua kedua belah pihak terlibat dilihat dari bagaimana mereka bertransaksi dan memberikan arti kepada apa yang telah terjadi di dalam organisasi tersebut. Dari sini yang berfokus digaris bawahi adalah suatu proses yang menciptakan suatu arti makna pada interaksi memelihara dan merubah organisasi. Sedangkan dari kaca mata objektif sendiri adalah suatu kegiatan penerimaan dan penanaman suatu informasi atau pesan yang ada didalam suatu batas organisasi. Dari sini yang perlu di garis bawahi adalah bahwa komunikasi

²⁶ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2007), cet. Ke-8, h, 23.

menjadi suatu media atau alat yang sangat mungkin orang untuk beradaptasi dan berkembang dengan lingkungannya.²⁷

Sesuatu hal yang memberikan kesimpulan pada apa yang telah terjadi, dan menjadi sebagai alat pengatur kadar organisasi dan pelaku organisasi berada di dalam nya saling berkaitan dan melakukan kegiatan proses penyampaian informasi disebut komunikasi organisasi. komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan organisasi didalam suatu kelompok. Baik itu formal maupun informal dari suatu organisasi.

Jadi dari semua pengertian di atas dapat di garis bawahi bahwa organisasi merupakan suatu kegiatan proses interaksi berkomunikasi yang cukup kompleks, terjadinya komunikasi tersebut dapat menimbulkan perhatian pengertian yang sama dari keduanya ehingga bisa cepat mewujudkan tujuan organisasi tersebut.

2. Teori Komunikasi Organisasi

Pada komunikasi organisasi adapun beberapa teori yang terikat dan terkait dengan sebuah komunikasi organisasi . berikut beberapa teori komunikasi organisasi, antara lain :

a. Teori Sistem Sosial

Pada teori ini mengatakan bahwa hubungan dengan orang-orang luar ,memungkinkan suatu organisasi akan bertahan lebih lama ketimbang dari hubungan orang orang biologis atau orang yang mempunyai hubungan sanak saudara yang menduduki atasan atau jabatan tertentu. Kats dan Khan lebih lanjut menyatakan bahwa beberapa hubungan yang terjalin

²⁷ R. Wayne Pace dan Don F. faules, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2006), hal.33

antara orang-orang dalam organisasi lebih penting ketimbang hubungan antar jabatan formal tertentu.

b. Teori Public Relation

Pada teori ini berkata bahwa teori public relation ini dilakuak secara terencana dan berkaitan didalamnya banyak upaya menjaga hubungan dan memelihara hubungan yang mempunyai niat baik dan saling menimbulkan perhatian dan pengertian antara organisasi dan para anggota organisasi yang ada di dalam sebuah organisasi. Ahli yang mengemukakan teori ini adalah jefkins.

c. Teori Kepemimpinan

Teori Ini di kemukakan oleh Paul Hersey dan Kenneth Blanchard, dmereka mengatakan bahwa seorang pemimpin merupakan sosok orang yang mengayomi dan membantu anggotanya untuk melengkapi dan memenuhi kebutuhannya dan bersama sama mewujudkan tujuan kelompoknya. Hersey mengemukakan empat tugas seorang pimpinan antara lain :²⁸

- 1.Telling, seorang pemimpin harus dapat memberi kebutuhan informasi kepada anggotanya secara jelas dan lugas.
- 2.Selling, seorang pemimpin organisasi harus dapat memberikan sebuah petunjuk yang pas dan baik kepada anggotanya.
3. Participating, seorang pemimpin harus bisa menciptakan jalinan kerja yang baik pada setiap anggotanya.

²⁸ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), h, 31

4. Delegating, seorang pemimpin harus bisa tegas dan cermat dalam pengambilan suatu keputusan , karena ini menyangkut semua lapisan organisasi dan anggotanya.

d.. Teori Kontinum

Pada teori kontinum ini ada banyak hal yaitu merupakan enam hal yang harus diperhatikan ,enam hal antara lainnya,sebagai berikut :

1. Seorang atasan harus membuat sebuah keputusan yang sudah diputuskan secara tegas kemudian mengumumkannya kepada anggotanya secara jelas dan mudah di mengerti.
2. Seorang atasan harus membuat suatu keputusan yang sudah diputuskan dan mampu memberikan macam pilihan kepada anggotanya.
3. Seorang atasan harus mampu mengemukakan keputusan yang telah dibuat dan mampu memberikan kesempatan pada setiap anggotanya untuk bertanya.
4. Seorang atasan harus bisa membuat dan menentukan keputusan sementara dan masih bisa dirubah sewaktu waktu sesuai kebutuhan organisasi.
5. Seorang atasan harus bisa menentukan batasan batasan organisasi dan bekerja sama dengan bawahan untuk memutuskan keputusan bersama.
6. Seorang atasan setelah membuat dan mengumumkan keputusan , harus mampu menerima keputusan yang di ambil oleh bawahan sebagai bahan pertimbangan.

e. Teori Empat Sistem

Pada teori empat sistem ini seorang ahli yaitu Linker mengemukakan bahwa ada empat gaya kepemimpinan dalam berorganisasi , empat gaya tersebut antara lain :

1. penguasa mutlak
2. penguasa semi mutlak
3. penasihat
4. Pengajak serta

f. Teori Kepribadian Perilaku

Pada Teori kepribadian Perilaku ini bahwa perilaku seseorang dapat menjadi penentu suatu kearifan dan keefektifan pada sebuah kinerja sebuah kepemimpinan pada sebuah organisasi. Yang mana hal demikian ini sangat berpengaruh pada sifat dan perilaku dan prestasi dari pengikutnya.

3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi merupakan suatu yang dapat dipergunakan untuk mencakup semua tujuan tertentu. Dikemukakan Hafied Cangara yaitu sebuah komunikasi adalah sebagai wadah ilmu pengetahuan , kesenian dan ladang lapangan pekerjaan yang tentu sudah mempunyai fungsi yang bisa di kelola manusia untuk bisa memenuhi kebutuhan hidupnya.²⁹.

Sendjaja mengemukakan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut :³⁰

- a. Fungsi Informatif – Organisasi diartikan sebagai suatu sistem pemrosesan informasi, dimana setiap anggota organisasi diharapkan mampu memberi

²⁹ Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, 2005, hal.55

³⁰ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), cet. Ke-8, h, 23.

dan menerima informasi dengan baik guna kelancaran dalam menjalankan apa yang menjadi tugasnya.

b. Fungsi regulatif – Berkaitan dengan peraturan-peraturan dan pedoman yang berlaku dalam suatu organisasi.

c. Fungsi persuasif – Merupakan cara lain dari perintah. Dimana kebanyakan pemimpin organisasi lebih memilih menggunakan cara persuasif dari pada perintah kepada bawahannya. Hal ini dikarenakan asumsi terkait penggunaan cara yang lebih halus akan menyebabkan seseorang lebih menghargai suatu tugas yang dibebankan kepadanya.

d. Fungsi Integratif – Berkaitan dengan penyediaan saluran yang memungkinkan setiap anggota organisasi untuk dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

4. Konsep Komunikasi Organisasi

Konsep komunikasi organisasi merupakan suatu jaringan hubungan antara seorang atau lebih yang saling berkaitan dan menciptakan kegiatan pertukaran pesan. Semuanya memiliki tujuan untuk mengatasi atmosfer lingkungan yang tidak sesuai dan tidak pasti atau selalu berubah ubah. Adapun tujuh konsep komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber antara lain sebagai berikut:³¹

a. Proses: Organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang dinamis. Oleh karena itu, proses dibutuhkan agar dapat menciptakan serta saling menukar

³¹ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), cet. Ke-8, h, 23.

pesan diantara anggotanya. Dimana gejala ini terjadi secara terus menerus sehingga dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan: Dalam komunikasi organisasi pesan menjadi suatu hal yang sangat penting. Seseorang dalam organisasi harus mampu menciptakan dan menerima pesan dengan baik dan pesan yang baik adalah pesan yang mampu diterima sama seperti apa yang disampaikan.

c. Jaringan: Organisasi ibarat sebuah jaringan yang terdiri atas serangkaian seri. Seri ini terdiri atas sekumpulan orang yang menduduki posisi atau jabatan tertentu. Sekumpulan orang tersebut kemudian menjalankan tugas, fungsi, dan perannya masing-masing dalam sebuah organisasi.

d. Keadaan Saling Tergantung: Hal ini sudah menjadi sifat organisasi sebagai suatu sistem terbuka. Ketergantungan dibutuhkan bilamana suatu bagian tidak berfungsi sebagaimana mestinya akan mengganggu kinerja dari bagian lain juga.

e. Hubungan: Organisasi sebagai suatu sistem sosial. Fungsi dari beberapa bagiannya dijalankan oleh manusia bergantung kepada hubungan diantara manusia-manusia itu sebagai anggotanya.

f. Lingkungan: Lingkungan adalah semua totalitas baik fisik maupun sosial yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem yang disebut organisasi. lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan eksternal organisasi.

g. Ketidakpastian: Dalam komunikasi organisasi, posisi ketidakpastian disini adalah untuk memenuhi kesediaan informasi yang tersedia juga informasi yang diharapkan.

5. Arah Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi kebawah

Alur yang dibawa dari seseorang pada tingkat hierarki paling atas ke tingkat hierarki paling bawah disebut komunikasi ke bawah . Dapat dimaknai juga dengan arus alur komunikasi antara pimpinan kepada karyawannya, dan bentuk komunikasi dari atas ke bawah yang paling sering dijumpai adalah cara atasan mengintruksi kerja pada bawahannya.

b. .Komunikasi keatas

Suatu arah peredaran penyebaran informasi dari tingkat hierarki paling bawah ke tingkat hierarki paling atas pada suatu organisasi, yang bermakna seorang komunikator atau pengirim pesan berada paling bawah dan penerima pesan atau disebut komunikan berada paling atas disebut juga komunikasi ke atas. Dapat diartikan pula sebagai suatu alur komunikasi dari bawahan ke atasan. Pada komunikasi ini yang keseluruhan meliputi penyampaian saran dan keluhan anggota dan dalam organisasi yang luas dan besar komunikasi ke atas sangat sulit karena dirasa tidak efektif.³²

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini banyak mempunyai peran dan fungsi pada berjalannya organisasi. Peran komunikasi ini sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengordinir bermacam fungsi organisasi sehingga dalam hubungan organisasi bisa berjalan dengan baik dan efektif disebut komunikasi horizontal. Komunikasi jenis ini sering tidak diperhatikan kegunaan dan fungsinya padahal komunikasi

³² Soleh Soemirat, dkk, *komunikasi organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2000) hal.2.14

horizontal ini sangat berperan penting dalam berlangsungnya suatu organisasi. sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi maka diperlukan komunikasi horizontal antar pihak terkait.

6. Bentuk Komunikasi Organisasi

A. Komunikasi Internal

Komunikasi yang ada dalam organisasi atau instansi, pengaplikasian komunikasi ini sangat random dan beragam karena menyesuaikan dengan struktur organisasi yang ada. Komunikasi ini bisa terjadi antara individu yang memiliki wewenang yang memiliki kesamaan antara atasan dan bawahan, komunikasi ini disebut komunikasi internal.³³

Komunikasi internal sendiri adalah suatu komunikasi yang terjadi dan berlangsung pada ruang lingkup organisasi itu sendiri dan berada dalam organisasi tersebut. Adapun komunikasi internal sendiri dibagi menjadi dua bagian, antara lain:

1. Komunikasi Personal

Komunikasi personal adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih dan itu anggota organisasi, komunikasi personal mempunyai dua bentuk yaitu yang pertama komunikasi face to face dan yang kedua komunikasi yang membutuhkan perantara media.

³³ Soleh Soemirat, dkk, *Komunikasi Organisasional*, (Jakarta, Universitas Terbuka, 2000), modul kuliah, hal.2.12

2. Komunikasi kelompok

Komunikasi yang terjadi antara satu orang dengan anggota kelompok tertentu , atau kelompok antar kelompok dilakukan secara langsung dengan face to face.dalam sebuah organisasi atau kelompok.

B. Komunikasi Eksternal

Suatu peristiwa kegiatan komunikasi yang dilakukan diluar organisasi yang terjadi antara organisasi dengan orang luar organisasi , adapun komunikasi eksternal Komunikasi di kelompokkan menjadi dua yaitu antara lain :

1. Komunikasi dari pihak dalam organisasi kepada masyarakat luar.
2. Komunikasi dari masyarakat luar ditujukan kepada pihak yang ada didalam suatu organisasi.

7. Iklim Komunukasi Organisasi

Iklim Komunikasi organisasi dalam suatu perusahaan sangat menentukan kinerja karyawan, maka dari itu pemimpin harus jeli dalam menangkap situasi dan kondisi iklim komunikasi di perusahaan tersebut. “istilah “Iklim” disini merupakan kiasan(metafora). Kiasan adalah bentuk ucapan yang didalamnya suatu istilah atau *frase* jelas artinya dalam situasi yang berbeda yang bertujuan menyatakan suatu kemiripan. Contohnya : tempat ini di rumah sendiri, nyaman, suasananya kekeluargaan, meskipun perbandingan Figuratif, perbandingan tersebut memberi informasi mengenai ini, struktur, dan arti situasi baru tersebut.

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi besar mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon terhadap pegawai, harapan-harapan, konflik-konflik antarpersonal dan kesempatan bagi pertumbuhan dan organisasi tersebut. Iklim komunikasi berbeda

dengan iklim organisasi dalam arti iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan-pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan-pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi. Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa iklim komunikasi berhubungan dengan persepsi-persepsi anggota perusahaan terhadap informasi dan peristiwa yang terjadi. Dengan begitu jika komunikasi berjalan positif diantara anggota, maka akan timbul suasana kerja yang penuh dengan persaudaraan, para anggota perusahaan berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah, dengan anggota lain. Hal ini dengan sendirinya dapat meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan iklim komunikasi negative dapat menyebabkan saling curiga dan tertutup antar karyawan.

Dari perjalanan iklim komunikasi dan iklim organisasi di atas, ditemukan kesamaan diantara keduanya, yaitu sama-sama dapat mempengaruhi kinerja anggota organisasi . setelah kita menelaah iklim organisasi komunikasi dan iklim organisasi, maka kita akan membahas secara keseluruhan yaitu iklim komunikasi organisasi. Menurut Falcionone yang dikutip oleh Wayne Pace dan Don F.Faules dalam buku komunikasi organisasi menjelaskan bahwa:

Untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi dapat mengkaji teori Charles Redding yang dikutip oleh Arni Muhammad dalam buku komunikasi organisasi yang mengemukakan lima dimensi penting dari iklim organisasi yaitu:³⁴

³⁴ Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), cet. Ke-8

1. *Supportiveness* atau bisa disebut dengan perasaan yang di rasakan oleh bawahan dengan atasan untuk membantu membangun dan menjaga suatu organisasi dan dirasa itu sangat penting.
2. Semua pelaku organisasi mampu membuat sebuah keputusan
3. Menjaga Kepercayaan, selalu bisa di andalkan dan dipercaya, serta bisa menjaga rapat rapat rahasia.
4. Memiliki sifat Keterbukaan kepada semua dan sifat keterusterangan dan tidak berbohong
5. Mempunyai Tujuan yang pasti dan kinerja yang tinggi , dan bisa di komunikasikan dengan jelas.

D. Pola Komunikasi Organisasi

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti “bentuk atau sistem” Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.³⁵

Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis dan seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu bentuk perilaku akan ditiru oleh lainnya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi

³⁵ Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu bentuk perilaku akan ditiru oleh lainnya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

Hubungan komunikasi terjadi dan dibuat secara selaras, proses pengiriman dan penyampaian suatu informasi untuk memenuhi kebutuhan tertentu seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi antarpribadi atau interpersonal, komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Ketika komunikasi berlangsung dalam konteks komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi, dan semua itu mempunyai jaringan dan pola tersendiri.

Pola komunikasi adalah suatu bentuk atau gaya, model dari suatu proses kegiatan berkomunikasi. Dengan adanya banyak pola atau bentuk komunikasi akan memepermudah menemukan pola yang baik dan cocok untuk berlangsungnya suatu organisasi ,dan terciptanya kehidupan berorganisasi yang diinginkan karena pola da bentuk komunikasi merupakan suatu proses kelancaran berkomunikasi..

Terdapat lima pola aliran informasi yang dapat dijumpai di umumnya kelompok dan organisasi, diantaranya sebagai berikut Menurut Rakhmat (2001 : 162-163), terdapat 5 (lima) pola komunikasi yaitu roda (*wheel*), rantai (*chain*), Y, lingkaran (*circle*), dan bintang (*star* atau *networks*).³⁶

1. Roda (*wheel*)

Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). Apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan *feedback* dari anggota kelompok. Tetapi, setiap anggota kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi.

2. Rantai (*chain*)

Merupakan pola komunikasi yang memiliki permasalahan yang sama dengan pola komunikasi lingkaran. Dalam pola komunikasi rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga, pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

3. Y

Merupakan pola komunikasi yang sangat rumit dan juga memiliki masalah komunikasi yang sama seperti yang terjadi dalam pola komunikasi lingkaran

³⁶ Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*(Malang: UMM Press, 2008), h. 57

dan rantai. Tiga orang anggota dapat berhubungan dengan orang di sampingnya seperti pada pola rantai, tetapi ada dua orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang di sampingnya saja.

4. Lingkaran (*circle*)

Pada pola ini, pengirim atau pemimpin dapat berkomunikasi dengan anggota kelompok yang lain yang berada dekat dengannya. Tidak ada anggota kelompok lain yang tidak dapat menerima pesan secara langsung dan mereka menerima pesan dari anggota kelompok yang lain yang membagi pesan dari pengirim. Dalam pola ini, pesan dari pengirim berjalan ke seluruh anggota kelompok dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai kembali kepada pengirim. Setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang yaitu di samping kiri dan kanannya. Di sini tidak ada pemimpin. Pola komunikasi lingkaran merupakan pola yang paling lambat dalam memecahkan masalah. Pola komunikasi lingkaran juga cenderung melahirkan banyak kesalahan.

5. Bintang (*star*)

Semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga paling memberikan kepuasan kepada anggota-anggotanya, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sukar.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website www.dkpservice. Pemilihan lokasi adalah secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan efisiensi biaya, jarak, dan tenaga . Selanjutnya PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dipilih karena pengelolaan PT Dwikarya Prasetya Nusantara yang bersifat kekeluargaan namun juga terstruktur dan disiplin yang menarik untuk dibahas pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah atasan dan bawahan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara . Penulis berupaya melakukan penelitian ini dengan menggunakan sudut pandang orang-orang yang menjadi sumber data primer penelitian ini, melalui interaksi dengan subjek penelitian terjadi secara alamiah dan tidak memaksa, sehingga tindakan dan cara pandang objek tidak berubah.

Penentuan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang sesuai tujuan. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan

menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Penentuan berdasarkan tujuan, adalah “memilih yang kaya informasi untuk diteliti secara mendalam”³⁷.

Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moloeng, bahwasanya pemanfaatan Informan dalam penelitian adalah agar dalam waktu yang singkat banyak informasi yang didapatkan. Sedang menurut Neuman konsep sample dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan bagaimana memiliki informan atau situasi sosial yang dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya mengenai informasi-informasi yang ada. Untuk memilih sampel informan lebih tepat dilakukan dengan sengaja (*purpose sampling*).

Informan yang peneliti gunakan yaitu, orang-orang yang memiliki keterkaitan dengan penelitian penulis. Adapun yang menjadi sampel informan adalah karyawan yang bekerja di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dan Pimpinan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

3. Profil PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA adalah perusahaan yang bergerak pada bidang Elektrikal, Mechanical, Supplier & Maintenance yang beroperasi sejak 12 Maret 2002 dengan nama CV. DWI KARYA PRASETYA. Dimana perusahaan kami merupakan pelaksana / Mitra kerja PT. PLN (Persero) Distribusi, Institusi Negara / Pemkab / Pemko (BUMD) serta Swasta (Umum), beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website www.dkpservice.com Seiring berjalannya waktu PT. DWIKARYA PRASETYA

³⁷ Satori, Prof. Dr. Djam'an, dkk. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. hal 52.

NUSANTARA terus berkembang dan menjadi perusahaan electrical yang handal, kini PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA telah memperluas wilayah pelayanan di beberapa pulau besar Indonesia seperti Kalimantan, Sulawesi, Sumatra, Bali dan Jawa Raya. Selain memperluas wilayah pelayanan PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA juga mampu melayani kebutuhan electrical lainnya seperti motor listrik, panel control, fabrikasi, instalasi listrik, instal new project, dll.

4. Visi dan Misi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

a. Visi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Menjadi perusahaan swasta terdepan di industri jasa Electrical, yang berkembang secara cemerlang, yang memberikan kesejahteraan kepada karyawan, pengurus, dan pemegang saham melalui manajemen perusahaan yang baik.

b. Misi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Untuk mencapai visi tersebut, PT. DwiKarya Prasetya telah menerapkan misi dan strategi sbb:

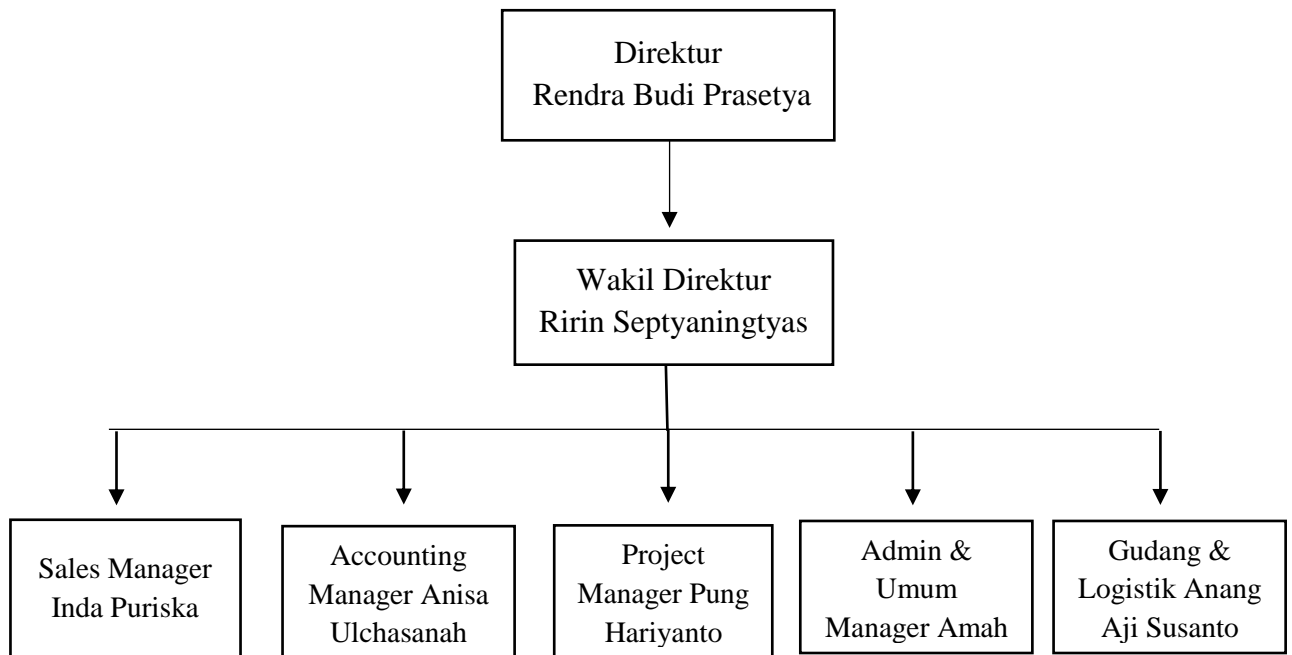
1. Menyediakan dan memberikan jasa pelayanan, mutu, dan kepuasan yang terbaik.
2. Mengelola manajemen secara profesional sehingga memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan pemerintah.
3. Pelatihan dan rekrutmen sumber daya manusia yang tepat, untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten, berdedikasi dan bersemangat tinggi sesuai budaya perusahaan.
4. Peningkatan kompetisi di era globalisasi lewat kerjasama dengan perusahaan Electrical nasional maupun internasional.

3. Struktur Organisasi dan pengelolaan

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen unit-unit kerja dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

PT. Dwikarya Prasetya Nusantara menggunakan struktur organisasi dalam bentuk horizontal dan vertikal, karena kesatuan tetap dipertahankan di mana setiap atasan mempunyai wewenang tertentu dan seorang bawahan yang menerima perintah dari seorang atasan dan kepadanya seorang bawahan harus bisa bertanggungjawab atas pelaksanaan pekerjaan. PT. Dwikarya Prasetya untuk melakukan ketentuan-ketentuan serta kebijakan direksi dalam hal memimpin , dalam mengawasi jalannya perusahaan dibantu oleh 5 staf pemeriksa setingkat dengan kepala bidang.

Struktur Organisasi PT. Dwikarya Prasetya



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Sumber data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Primer dan Sekunder :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari tempat kejadian atau lapangan, penulis memperoleh data primer ini melalui proses wawancara langsung kepada beberapa kepala atasan dan karyawan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara yang memiliki informasi yang akurat mengenai pola komunikasi dalam berorganisasi menjalankan kepemimpinan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua. Data sekunder tersebut guna sebagai pelengkap data primer, biasanya data sekunder ini lumayan sangat membantu menunjang data primer jika sulit diperoleh.

Data pendukung yang diperoleh dari buku, majalah dan berbagai literatur lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Profil Informan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Dalam pengerjaan suatu penelitian tentu adanya subjek penelitian atau yang disebut sebagai informan hal itu merupakan kunci utama dalam sebuah penelitian. subjek penelitian tidak ditentukan dengan sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian. Menurut Hendarsono informan penelitian meliputi tiga macam yaitu:

1. Informan Kunci: yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan selama penelitian. Dalam hal ini atasan PT .Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur yang menjadi informan kunci.
2. Informan utama: yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur.
3. Informan Tambahan: yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan adalah pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur.

Peneliti memutuskan siapa pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya yang bisa memberikan data atau informasi yang diinginkan, dan dapat

membantu peneliti menjawab pertanyaan yang nantinya data atau informasi tersebut dapat diolah lalu dianalisa dan dapat dijadikan sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang memang menjadi fokus penelitian sebagai sumber informasi penelitian. Adapun profil dan deskripsi informan sebagai berikut:

INFORMAN

Ririn Septyaningtyas	Wakil Direktur
Anisa Ulchasanah	Accounting Manager
Pung Hariyanto	Project Manager
Inda Puriska	Sales Manager
Anang Aji Susanto	Gudang & Logistik

Informan 1

Informan pertama adalah Bu Ririn. Pendidikan terakhir dari Bu Ririn adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Wakil Direktur di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur Surabaya.

Informan 2

Informan yang kedua adalah Bu Anisa. Pendidikan terakhir beliau adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Accounting Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 3

Informan yang ketiga adalah Pak Hariyanto. Pendidikan terakhir Pak Hariyanto adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Project Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 4

Informan yang keempat adalah Bu Inda. Pendidikan terakhir beliau adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Sales Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 5

Informan yang ke lima ini adalah bapak Anang Aji Susanto. Pendidikan terakhir beliau adalah sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai kordinator gudang dan longistik di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

5. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian adalah hasil dari pengumpulan data di lapangan kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskripsi secara sederhana dan jelas. Dalam deskripsi data ini, peneliti memaparkan data diantaranya: hasil wawancara dengan sejumlah informan yang telah memenuhi kriteria peneliti sebagai sumber data dan informasi. Deskripsi data yang disajikan dari hasil penelitian adalah untuk memberikan gambaran umum bagaimana pola komunikasi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur dalam mensosialisasikan klaim asuransi kecelakaan dengan data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Maka peneliti mengadakan wawancara dengan informan yang sudah dipilih oleh peneliti.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan maka didapatkan data dan informasi mengenai bagaimana pola komunikasi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara. Dari hasil wawancara pertama dengan Bu Ririn selaku Wakil Direktur beliau mempunyai peran penting dan mempunyai wewenang besar setelah Direktur dalam membangun semangat kerja para

bawahannya. Wawancara ini dilakukan pada saat beliau mempunyai waktu kosong.

Dalam mengawali pembicaraan peneliti mengenalkan judul penelitian yang akan diteliti kepada Ibu Ririn selaku wakil direktur dan dilanjutkan ke sesi tanya jawab atau wawancara. “ Bu rin, Bagaimana cara berkomunikasi atasan atau pimpinan menyampaikan informasi atau intruksi kepada karyawan atau bawahannya ?”dan Bagaimana pola komunikasi yang di pakai di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ?” apakah efektif pola komunikasi yang digunakan ?

Bu Ririn menjawab :

“ kalau bicara soal PT ini asik ya, awalnya PT ini di bangun itu hanya melibatkan keluarga keluarga terdekat saja bisa dibilang industri keluarga ya karna karyawannya kebanyakan masih sanak saudara sendiri ,tapi yaa sesuai bidang ya tidak asal asalan,setelah beberapa lama baru merekrut karyawan dari luar karna PT semakin meningkat dan pekerjaannya nya kian banyak dan kualahan , ini yang staf dikantornya beda lagi sama karyawan yang di pabriknya, jadi kalo ngomong masalah cara berkomunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini ya simpel ,disamping dari kalangan keluarga sendiri juga cara berkomunikasinya sangat easy , tetapi juga ada kurangnya dan kendalanya juga ,kinerjanya suka molor karena ya mungkin mengentengkan karena merasa masih keluarga sendiri, tetapi tetap menjunjung tinggi sopan dan santun”

“Kami ada group di WA atau FB tetapi lebih umum menggunakan WA karena kemudahan akses dan lebih simple dan semua karyawan punya akses WA, semua informasi scheedule, keberangkatan, dan kebutuhan project bisa di sampaikan melalui group tersebut.Cara berkomunikasi layaknya keluarga teman ya, santai tapi serius.dan intruksi harus jelas, Kalau ada project yang mendesak atau rumit, baru kami melakukan breafing atau rapat kecil kecilan”

“ kalau masalah pola komunikasi yang digunakan di sini ini pimpinan atau atasan berhubungan langsung ke pada semua anggota di PT ini karena ya itu tadi tidak adanya gap antara atasan dan bawahan tidak ada masalah apapun dan feedback yang di timbulkan saat itu juga jadi sangat efisien dan cepat terrespon”

“ Efektif sekali. Karena Tidak ada jarak antara atasan dan karyawan tapi kami tetap menjunjung dan menjaga norma atau sopan santun antara atasan dan bawahan,meski atasan lebih muda dari pada bawahannya”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Ririn bahwa cara berkomunikasi antara atasan dan bawahan di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara ini ada ke unikan yang tidak melulu dengan keseriusan tetapi tetap santai dan berjalan apa adanya dan bersifat kekeluargaan.

Cara berkomunikasi pun tidak harus melulu bertatap muka atau face to face, tetapi menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang ada ,menggunakan media sosial Whatsup Group dan Facebook ,karena menurutnya lebih mempermudah urusan dan simpel menggunakannya.

Pola komunikasi yang digunakan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini menurut hasil dari wawancara tersebut menggunakan pola komunikasi “Roda (wheel)” yang artinya Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). Apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan *feedback* dari anggota kelompok. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi.

Keefektifan pola komunikasi dan cara berkomunikasi dari hasil wawancara santai tapi serius di atas mendapatkan hasil yaitu komunikasi di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara ini adalah komunikasi horisontal dan komunikasi ke bawah

dimana komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang memiliki banyak fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai fungsi dalam organisasi sehingga dapat berjalan dengan semestinya sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi maka diperlukan komunikasi horizontal antar pihak terkait. Dan semuanya harus membaur kepada semua lapisan organisasi.

Komunikasi kebawah merupakan alur komunikasi yang mengalir dari individu pada tingkat hierarki atas kepada individu yang berada pada tingkat hierarki bawah. Cara atasan mengintruksi kerja dari atasan ke bawahan. Dapat diartikan pula sebagai alur komunikasi antara atasan dan bawahan. bentuk komunikasi kebawah yang paling umum adalah instruksi kerja.

Begitupun tanggapan dari pak hariyanto dan Bu annisa :

Pak Hariyanto :

“ ya seperti ini saja meski PT ini sebenarnya sangat rumit karena di bidang trafo dan listrik ,tapi kalau masalah berkomunikasi antara atasan dan bawahan,atasan langsung terjun ,alhamdulillah berjalan lancar meski terkadang juga banyak hambatan entah kelalaian karyawan lainnya yang salah menanggapi intruksi atau hambatan yang lain”

Bu annisa :

“ disini sudah sangat dekat ,tidak ada gap antara bawahan dan atasan ,tetapi rasa segan dan hormat pada atasan sangat di junjung tinggi, menurut saya ya itu yang membuat komunikasi lancar dan selalu efektif, selalu menghargai dan memahami”

Tanggapan bu Ida Puriska :

“ semuanya harus seimbang kalau mau teratur dan ter manage , antara atasan dan bawahan harus saling menerima dan mendukung,menghargai, agar efektif kinerja keseluruhannya, di PT.Dwikrya Prasetya Nusantara ini menggunakan cara dan pola komunikasi seperti itu sudah sangat efektif ,menurut saya “

Dilanjutkan wawancara kepada Bu annisa selaku accounting Manager “

Bagaimana cara komunikasi karyawan atau bawahan menyampaikan keluhan kepada atasan ?” . Ibu Annisa menanggapi :

“ Langsung ke atasan ya by Phone atau face to face.melalui phone biasanyaa jika atasan sibuk dan gak bisa ditemuin di kantor ,tetapi disini selalu diusahakan face to face ya , disini juga bukan sistem memberi kotak saran tetapi akan ada evaluasi mingguan dimana menjadi wadah bawahan menyampaikan keluhan ke atasan keluhan kecil apa saja harus segera dan langsung disampaikan ke atasan, dan atasan juga langsung merespon, apa yang perlu dibenahi ”

Begitupun tanggapan dari Bu Inda Puriska :

“ semuanya di sampaikan secara langsung tatap muka jika tidak bisa ya via phone dan menyampaikannya jelas dan lugas membicarakan permasalahan yang ada ,jika masalahnya sangat urgent detik itu juga pasti diadakan rapat atau breafing dadakan”

Tanggapan pak Anang Aji :

“ emmmm cukup mudah ,sedikit cerita ya ,pernah suatu hari ada masalah dan semua karyawan yang di kantor dan yang di pabrik mengeluh hingga sampai pada titik bawah,sampe mau ada yang keluar dari kantor , kalo bicara masalah kominikasi di ruang lingkup kantor ini meski ya ada kendala seperti ini tetapi semua tersampaikan dengan baik keluhan semua karyawan di tampung dengan baik ,kalo menurut saya selagi atasan mau menerima dan menampung semua aspirasi bawahannya saya kia akan selalu baik baik saja meski masalah besar yang dihadapi dan akan terasa ringan , kembali lagi ujuan organisasi atau perusahaan kan menjadi tujuan bersama dan semua kondisi itu harus diciptakan sebaik mungkin dan seefektif mungkin”

Dalam penyampaian keluhan kesah bawahan ke atasan tidak ada kendala karena dari penjelasan diatas dan respon wawancara di atas yang di sampaikan Ibu Annisa bahwa keluhan langsung di sampaikan kepada atasan secara face to face melalui evaluasi yang di adakan setiap minggunya atau via phone jika atasan tidak bisa ditemui di kantor . Atasan pun langsung merespon apa yang perlu di perbaiki dan tingkatkan agar tidak terulang lagi kesalahan kesalahan yang sama.

Komunikasi adalah suatu hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan organisasi, merespon perubahan organisasi, dan ikut memainkan peran semua tindakan organisasi yang berkesinambung.

Dalam organisasi jika ingin mencapai tujuan organisasi harus menjaga hubungan yang harmonis antara atasan pimpinan bawahan dan karyawan karyawan lainnya sehingga terciptanya lingkungan organisasi yang nyaman dan efektif , saling membantu mendukung dan menghargai. atasan menghargai bawahnya begitupun sebaliknya bawahan menghormati atasannya.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Bagdan dan Taylor, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara utuh.³⁸

Sedangkan menurut Nawawi pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau informasi, dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek, dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah, baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat manusia³⁹

Berdasarkan pendapat diatas maka, pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan dan memperoleh gambaran nyata serta menggali informasi yang jelas mengenai Pola komunikasi organisasi pimpinan dan bawahan di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara.

³⁸ Lexy J Moloeng, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung : PT Remaja : Rosdakarya, 1991).,h,3

³⁹ Nawawi hadari, Instrumen Penelitian Bidang Sosial (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1992) h. 209

1. Pola Komunikasi Organisasi di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Pola yang digunakan oleh PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dalam memberikan informasi pekerjaan ataupun hal-hal lainnya adalah pola roda (wheel). Di mana pola roda itu sendiri merupakan pemimpin atau atasan mempunyai hubungan baik kepada semua anggotanya dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara umum. Jika anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain tidak ada batasan. Semua anggota dapat berkomunikasi dengan siapapun sesuai dengan keperluannya. Begitu juga pimpinan mereka sangat terbuka jika karyawannya ingin menyampaikan pesan mengenai pekerjaan dan masalah dalam pekerjaannya.

Di dalam model ini semua tingkatan dalam jaringan tersebut dapat melakukan interaksi timbal balik tanpa melihat siapa yang menjadi tokoh utamanya. Semua jaringan komunikasi antar tingkatan jenjang hirarkinya tidak dibatasi dan setiap karyawan atau bawahan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak atau pimpinan atau sebaliknya. Komunikasi seperti ini sangat efektif karena mereka dapat berkomunikasi langsung tanpa harus melalui orang lain. Karena jika ada batasan belum tentu apa yang kita sampaikan sampai kepada yang dituju dan pesannya pun akan berbeda persepsi. Komunikasi yang efektif dan terbuka akan memudahkan penjabaran kebijakan dan memberikan fasilitas kelancaran kerja.²

Sebagai karyawan harus tetap profesional dalam bekerja. Walaupun bebas dalam menyampaikan informasi secara langsung, karyawan juga harus mematuhi aturan yang dibuat oleh sebuah perusahaan. Setiap divisi memiliki atasan masing-masing, maka pesan yang ingin disampaikan sebelum sampai ke pimpinan harus

melalui atasan setiap divisi masing masing terdahulu.

2. Teknik Komunikasi Antara Atasan dan Bawahan

a. Komunikasi Antara Atasan Dengan Bawahan

Komunikasi antara atasan dengan bawahan berarti komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan atau dari jabatan yang tinggi ke rendah. Biasanya pesan yang disampaikan tentang pekerjaan, kebijakan, dan ide-ide kepada para bawahan. Komunikasinya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi ini dimaksudkan agar karyawan suatu perusahaan mengetahui yang harus dikerjakan, bagaimana pelaksanaannya dan bagaimana metode kerjanya.

Komunikasi ke bawah di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara yaitu antara pimpinan dengan bawahan tidak hanya menginformasikan tentang pekerjaan tetapi tentang individu para karyawan, info perusahaan, dan ide-ide. Seperti yang disampaikan oleh Bu Ririn wakil direktur bahwa Komunikasi dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Komunikasi yang bersifat direct (pekerjaan) : komunikasi tentang arahan-arahan dalam pekerjaan. Setiap divisi harus terjalin komunikasi dengan baik kepada atasan. Karena memang perusahaan kita kordisisnya di training dan konsulting. Seperti, marketing yang harus menjalin komunikasi dengan baik kepada divisi yang berhubungan dengan kebutuhan mereka.
2. Komunikasi yang bersifat develop (informal) : komunikasi tentang perbaikan dalam pekerjaan, ide-ide yang ingin disampaikan, dan interpersonal para karyawan.⁴

Komunikasi ke bawah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, sebab komunikasi yang dilakukan berorientasi menjalankan sistem koordinasi, informasi, evaluasi, dan koreksi setiap permasalahan serta pengarahan pekerjaan, komunikasi penyampaian pendapat oleh bawahan dan untuk mengetahui rasa kepuasan kerja di dalam organisasi.

Dengan demikian semua itu sesuai dengan Katz dan Kahn, bahwa ada lima jenis informasi yang bisa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan :

1. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
3. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
4. Informasi mengenai kinerja pegawai
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*Sense of Mission*).⁶

Sesuai dengan hal-hal tersebut diatas, komunikasi ke bawah selain dilakukan untuk penyampaian hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, seorang pimpinan juga harus mampu menjalin hubungan personal dengan bawahannya karena dengan adanya aspek hubungan manusiawi tersebut dapat menunjang suasana dan efektifitas lingkungan organisasi sehingga akan tercipta iklim kerja yang kondusif.

3. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Pada penelitian ini penulis menggunakan uji validitas untuk menjamin bahwa subjek penelitian diidentifikasi dan dideskripsikan secara akurat. Penulis mendapatkan penjelasan bahwa data penelitian tidak terlepas dari kerealan, sehingga mudah untuk di reduksi dan dilihat dalam keseluruhan keterkaitannya.

Peneliti menguraikan secara jelas parameter, langkah-langkah, pedoman-pedoman, batasan dan ukurannya.

Adapun uji validitas yang penulis gunakan yaitu validitas komunikatif, yaitu peneliti melakukan konfirmasi kembali terhadap responden penelitian. Aspek komunikasi menjadi penting dan baik dalam mengungkapkan latar belakang penelitian, sudut pandang pribadi dan profesional. Sehingga penulis bisa merefleksikan realitas subjektif.⁴⁰

Kredibilitas data adalah upaya peneliti untuk menjamin kebenaran data dengan mengkonfirmasikan antara data yang diperoleh dengan objek penelitian. Tujuannya adalah untuk membuktikan bahwa apa yang diamati peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dan sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian.⁴¹

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yang berarti membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

⁴⁰ E. Kristi poewardari., "pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia" (Jakarta; LPSP UI, 2005) h. 182

⁴¹ Lexy J Moloeng, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung : PT Remaja : Rosdakarya, 1991)

Jadi dengan triangulasi peneliti dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Dengan demikian langkah yang ditempuh dalam tahap triangulasi adalah peneliti melakukan pengecekan tentang hasil pengamatan selama berada dilapangan dengan hasil data yang menggunakan sumber data dalam penggaliannya, baik itu sumber data primer yang bersumber dari hasil wawancara maupun sumber data sekunder yang bersumber dari buku, dan dokumen seperti foto-foto kegiatan dan lain sebagainya.

B. Anaisis Data Penelitian

Teknik penumpulan data memiliki sejumlah kriteria tertentu, yaitu:

1. Derajat kepercayaan, yaitu melaksanakan penelitian sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaannya dapat dicapai atau dengan kata lain mempertunjukan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Artinya peneliti melakukan penelitian sedemikian rupa dengan melakukan observasi, wawancara, catatan lapamgan terhadap penyuluh agama berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan pada kenyataan-kenyataan di lapangan.
2. Keteralihan, yaitu seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris data dan kesamaan konteks. Artinya sampel yang peneliti teliti di harapkan mampu menggenalisir, sehingga penemuan penelitian yang diperoleh oleh sampel yang secara *representative* mewakili populasi pimpinan dan

bawahan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian- kejadian yang diamati untuk mencari kesamaan konteks.

3. Kepastian peneliti dengan responden berharap memiliki kesepakatan apa yang diinginkan peneliti terhadap apa yang ditelitinya terhadap responden dengan tidak menyampingkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan maupun dokumentasi sehingga mampu dipertanggung jawabkan dan dapat di pastikan kebenaran secara faktual.

Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti membuat analisa dengan cara mengkaitkan kata kunci dengan hasil wawancara, observasi dan teori.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pola Komunikasi yang terjadi di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah pola komunikasi Roda (Wheel) yang dikemukakan oleh Rakhmat, yaitu Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok lapisan organisasi dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan *feedback* dari anggota langsung terrespon. Tetapi. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi.

Sedangkan komunikasi yang ada di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini adalah komunikasi ke bawah dan komunikasi horisontal, yakni Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang memiliki banyak fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai fungsi dalam organisasi sehingga organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya. Komunikasi horizontal umumnya sering diabaikan padahal penting dalam penggunaannya sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi maka diperlukan komunikasi horizontal antar pihak terkait. Ada sebagian part yang menggunakan Komunikasi kebawah yaitu alur komunikasi yang mengalir dari individu pada tingkat hierarki atas kepada individu yang berada pada tingkat hierarki bawah. Dapat diartikan pula sebagai alur komunikasi antara atasan dan bawahan. Sebagai contoh yang paling umum adalah instruksi kerja. Dalam organisasi harus tercipta hubungan yang harmonis di antara para anggota organisasi, atasan selalu mendengarkan saran atau laporan-laporan

masalah yang dikemukakan oleh bawahan dan adanya perhatian terhadap kesejahteraan anggota organisasi.

B. Saran

1. Diharapkan dengan adanya penelitian di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini mengenai pola komunikasi organisasi, anggota organisasi atau lembaga yang bersangkutan mampu mengutarakan ide/gagasan untuk kemajuan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

2. Disarankan agar PT. Dwikarya Prasetya Nusantara menyediakan ruangan khusus untuk para karyawan atau bawahan untuk menyampaikan informasi, dan menyediakan sarana berupa kotak saran sebagai media untuk para karyawan dan bawahan lebih mengutarakan isi pikirannya juga dapat menampung saran dan kritik dari karyawan yang kurang memiliki keberanian untuk menyampaikan langsung apa yang ada dalam pikirannya, bagi yang tidak mempunyai media sosial dan tidak masuk pada grup kantor karena tidak semua karyawan berani berbicara langsung terhadap atasan.

3. Untuk Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, khususnya Fakultas Dakwah dan komunikasi, agar menyeimbangkan antara teori dan praktek, terutama yang berkaitan dengan komunikasi. Dan akan lebih baik lagi diadakannya praktek kerja lapangan guna menerapkan ilmu yang telah digali dibangku kuliah dan agar mahasiswa memiliki bekal pengalaman kerja. Belajar teori saja tanpa praktek merasa seperti sop tanpa garam, tidak seimbang.

