

Analisis Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan Studi Kasus pada PT Saudara Cipta Sukses Deli Serdang

Melia Windya Yolanda¹, Yuliana Yuliana^{2,*}, Arwin Arwin¹, Wong Pong Lan², Wili Chandra¹

¹ Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

² Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Indonesia

Email: ^{2,*}yuliana_njo@yahoo.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di PT Saudara Cipta Sukses, Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur. Data yang diperoleh dari wawancara terstruktur dilakukan melalui pengecekan validitas dengan menggunakan triangulasi sumber. Dalam pengambilan sampel, jumlah informan yang diwawancarai berjumlah 5 (lima) orang diantaranya 1 (satu) pimpinan dan 4 (empat) karyawan dari masing-masing departemen. Metode analisis data mencakup 3 (tiga) kegiatan yakni reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwapola komunikasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan dalam perusahaan yang diteliti belum efektif dimanaperusahaan lebih dominan menggunakan pola semua saluran atau bintang dan pola roda dimana seorang pimpinan dapat saling berinteraksi secara langsung kepada seluruh karyawan yang ada diperusahaan dikarenakan tidak adanya pimpinan yang spesifik dalam setiap departemen.

Kata Kunci: Pola, Komunikasi, Sumber Daya Manusia

1. PENDAHULUAN

Di dalam sebuah perusahaan terdapat sebuah sumber daya manusia. Yang dimana sumber daya manusia ini sangat penting di semua organisasi, begitu juga dengan faktor penting lainnya seperti promosi, anggaran, kompensasi dan lingkungan kerja [1][2][3][4]. Baik organisasi jasa maupun organisasi yang menyediakan barang. Tidak hanya itu di dalam setiap organisasi pasti terdapat sebuah interaksi antar karyawannya, baik dari atasan atau bawahannya. Agar kegiatan dapat terus berjalan tanpa adanya hambatan agar tidak menimbulkan stres kerja [5]. Maka dari itu agar kegiatan dapat berjalan dengan baik maka di butuhkan sebuah komunikasi agar dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik. Karena dimanapun dan bentuk apapun sebuah organisasi akan dapat berkembangapabila terjadinya semua proses komunikasi.

Di setiap kehidupan masyarakat sehari hari tidak dapat terlepas dari adanya kegiatan komunikasi. Dimana komunikasi merupakan bagian internal dari sistem sebuah organisasi dan interaksi sosial antar karyawan[6]. Dengan adanya komunikasi, manusia dapat saling berinteraksi dan berhubungan satu sama lainnya. Aktivitas komunikasi ini selalu terlihat dari aspek kehidupan sehari hari manusia sejak dari bangun tidur dipagi hari sampai dengan beranjak tidur. Maka dari itu komunikasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena apabila adanya komunikasi antar individu maka karyawan tersebut dapat memaksimalkan tingkat kinerjanya sehingga organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan tidak adanya kesalahpahaman[7][8][9].

Komunikasi dapat berlangsung setiap saat, dimana saja, dan dengan siapa saja. Artinya komunikasi sangat dipentingkan atau sesuatu hal yang tidak dapat dihindari dan itu sangatlah berpengaruh pada perkembangan pengetahuan manusia dari hari ke hari[10]. Tanpa komunikasi akan timbul suatu hampa dan juga interaksi antar manusia baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak akan mungkin terjadi. Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu dari kata *communicare*, yang berarti sama. Jadi, untuk mengadakan komunikasi dengan pihak lain, maka perlu menentukan terlebih dahulu suatu sasaran sebagai dasar untuk memperoleh pengertian yang sama.

Komunikasi secara luas adalah setiap bentuk langkah laku kepada seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Sementara secara sempit, komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi perilaku penerima. Pola komunikasi merupakan suatu bentuk atau model dari proses komunikasi sehingga membuat beberapa pilihan pola komunikasi muncul ketika sedang berkomunikasi dan didalam pola komunikasi akan terdapat *feedback* dari penerima pesan yang dilakukan serangkaian aktivitas menyampaikan pesan dari proses berkomunikasi.

PT. Saudara Cipta Sukses, Deli Serdang adalah perusahaan yang berdiri pada tanggal 16 Februari 2016, bergerak dibidang distribusi keramik yang merujuk pada penjualan kepada *outlet-outlet* yang berada di dalam kota maupun luar kota. Perusahaan tersebut berlokasi di Jl. Medan Road Sampali No. 423, Percut Sei Tuan. Cara berkomunikasi antara pimpinan dan karyawan di perusahaan ini, lebih sering dilakukan secara langsung, namun selain itu juga sering menggunakan aplikasi seperti *whatsapp* dan *telegram group*. Jadi ketika atasan sedang berada diluar kantor, bisa langsung berkomunikasi melalui aplikasi tersebut. Dengan cara komunikasi demikian, salah satu sales yang bekerja di perusahaan tidak dapat mengendalikan permasalahan dengan pimpinan suatu *outlet* dikarenakan tidak adanya komunikasi yang baik sehingga pimpinan *outlet* langsung menghubungi pimpinan perusahaan dan menimbulkan kesalahpahaman. Kejadian tersebut membuat pola komunikasi dalam perusahaan tersebut menjadi tidak beraturan dikarenakan kualitas dalam komunikasi sales terhadap pimpinan *outlet* tidak baik. Pada perusahaan tersebut, sangat dibutuhkan sebuah pola komunikasi yang baik untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam menyampaikan informasi antara pimpinan dan karyawan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berdasarkan oleh filsafat postpositivisme atau enterpretatif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan suatu instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi) data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan juga menemukan sebuah hipotesis[13]. Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) sumber data, antara lain:

- a. Sumber data primer, merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber-sumber primer yaitu informasi dari narasumber. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Saudara Cipta Sukses, Deli Serdang.
- b. Sumber data sekunder, merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber melainkan pihak ketiga. Yang menjadi sumber sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku dipustaka, dokumen-dokumen penting lainnya yang dijadikan penulis sebagai referensi di dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, dimana wawancara dilakukan melalui sejumlah pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis dan ditanyakan kepada informan melalui media telekomunikasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono[13], *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel penelitian yang bersedia untuk diwawancarai adalah 5 (lima) orang yang terdiri dari 4 (empat) orang karyawan sebagai perwakilan dari masing-masing departemen yang juga berkesempatan langsung untuk berkomunikasi dengan pemimpin, dan juga 1 (satu) orang pimpinan PT Saudara Cipta Sukses Deli Serdang. Metode analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman yaitu:

- a. Reduksi data, merupakan proses analisis data yang dilakukan untuk mereduksi dan juga merangkum hasil-hasil dari penelitian dengan menitikberatkan pada hal yang dianggap penting oleh peneliti yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang sudah terkumpul sehingga data yang direduksi memberi gambaran yang lebih rinci. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan juga rinci.
- b. Penyajian data, bisa dilakukan dalam bentuk uraian yang singkat, hubungan antar kategori, flowchart, dan juga sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam menyajikan data ketika melakukan penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c. Penarikan kesimpulan, kesimpulan dalam kualitatif yang diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan awal bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Temuan ini berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga pada saat usai diteliti akan menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Pengujian kredibilitas data menggunakan triangulasi. Terdapat 3 (tiga) jenis triangulasi, yaitu:

- a. Triangulasi sumber
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi Teknik
Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi Waktu
Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber karena mengumpulkan data dan informasi dengan melakukan wawancara kepada narasumber yang bekerja di perusahaan tersebut.

2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak baik secara individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*[11].

2.2 Unsur-Unsur Komunikasi

Terdapat beberapa unsur komunikasi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Sumber
Sumber dapat disebut sebagai komunikator atau pengirim yang menyampaikan isi dari pernyataannya kepada komunikan. Komunikator bisa terdiri dari satu orang, lebih dari satu orang atau massa. Komunikator itu sendiri

bertanggung jawab atas hal penyampaian berita yang jelas dan harus bisa memilih media yang cocok/ pantas untuk menyampaikan pesan tersebut dan juga harus meminta kejelasan pesantelah diterima dengan baik.

b. Pesan

Dalam proses komunikasi tentunya ada isi yang diutarakan oleh si pengirim. Pesan tersebut dapat diutarakan melalui tatap muka ataupun melalui media sosial. Isi dari pesan tersebut bisa berupa informasi, hiburan, nasihat, ataupun ilmu pengetahuan.

c. Media

Media yang digunakan dalam menyampaikan pesan dari sumber untuk penerima pesan seperti contohnya didalam komunikasi tersebut merupakan antar pribadi pancra indra juga dianggap sebagai media komunikasi. Dalam komunikasi massa, media yang digunakan untuk menghubungkan antara sumber dan penerima pesan memiliki sifat yang terbuka. Media yang terdapat di dalam komunikasi massa terbagi menjadi dua bagian yaitu media cetak dan media elektronik.

d. Penerima

Penerima merupakan sasaran atau seseorang yang menjadi penerima pesan yang dikirimkan oleh sumber. Penerima pesan harus memberikan umpan balik keppada pengirim pesan untuk memastikan bahwasannya pesan yang disampaikan oleh si pengirim dapat diterima dengan baik dan benar.

e. Efek

Efek atau pengaruh merupakan suatu perbedaan dari apa yang dipikirkan, dirasakan dan juga dilakukan kepada penerima sebelum ataupun sesudah menerima pesan dari sumber. Pengaruh tersebut bisa terjadi dikarenakan oleh sikap dan tindakan yang dilakukan oleh seseorang akibat penerimaan pesan tersebut.

f. Umpan Balik

Umpan balik menjadi salah satu bentuk pengaruh yang berasal dari sumber pesan. Namun, umpan balik itu sendiri berasal dari unsur lain seperti pesan dan media meskipun pesan tersebut belum diterima oleh si penerima pesan.

g. Lingkungan

Lingkungan menjadi faktor yang mempengaruhi jalannya sebuah komunikasi. Faktor ini dapat dibagi menjadi empat bagian yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

2.3 Pola Komunikasi

Ada lima pola aliran informasi yang sering atau dijumpai dalam suatu organisasi[12]:

a. Pola lingkaran

Dalam pola lingkaran tidak memiliki pimpinan yang artinya semua posisinya sama. Setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota lainnya.

b. Pola Roda

Pola roda memiliki pemimpin yang jelas dan merupakan orang yang satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya, maka pesan tersebut harus melalui pimpinan terlebih dahulu.

c. Pola Y

Pola Y merupakan pola komunikasi yang sangatlah rumit dan relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda namun tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada pola Y terdapat juga pimpinan yang jelas, anggota dapat mengirim dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketika anggota lainnya memiliki komunikasi terbatas hanya dengan satu orang lainnya.

d. Pola Rantai

Pola rantai memiliki kesamaan dengan pola lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Dalam pola ini sering terjadi penerimaan pesan yang tidak akurat oleh anggota terakhir sehingga pimpinan tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

e. Pola Bintang

Pada pola ini, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin saja, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas ketika tugas berkenaan dengan masalah yang sukar. Pola bintang hampir merujuk pada pola lingkaran dalam arti dimana semua anggota adalah sama dan semua anggota bisa berkomunikasi dengan siapa saja. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi secara optimum.

2.4 Hambatan-Hambatan Komunikasi

Hambatan-hambatan dalam proses komunikasi dibagi menjadi:

a. Gangguan

Dalam gangguan terdapat dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yaitu gangguan terbentuk mekanik dan semantik. Gangguan mekanik dapat disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sedangkan, gangguan semantik merupakan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak dengan kata lain menjadi berubah dari yang dimaksudkan pada semua.

b. Kepentingan

Kepentingan membuat seseorang selektif dalam menanggapi suatu pesan. Tentunya si penerima pesan akan menanggapi atau memperhatikan pesan komunikasi jika pesan yang disampaikan ada hubungan dengan kepentingannya.

c. Motivasi

Ketika pengirim menyampaikan pesan sesuai dengan motivasi si penerima, kemungkinan besar dapat berlangsung baik dan diterima dengan baik begitupun sebaliknya.

d. Prasangka

Prasangka dapat menyebabkan proses komunikasi yang tidak efektif karena mengandung emosi memaksa seseorang. Prasangka dapat menjadi suatu hambatan kegiatan komunikasi seperti bersikap curiga dan menentang komunikator. Prasangka dapat mengakibatkan komunikasi menjadi berpikir dan berpandangan negatif terhadap komunikasi yang sedang terjadi.

Maka dari itu, kelancaran suatu komunikasi sangat mempengaruhi efisien kerja. Untuk menghindari adanya hambatan-hambatan komunikasi tentunya diperlukan cara yang efektif agar proses komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat berjalan dengan lancar seperti dengan cara melakukan komunikasi sistem dialogis yang dimana terdapat yang bersifat timbal balik dalam menyampaikan pesan dan menerima pesan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyajian data wawancara yang telah dikumpulkan oleh penulis, maka data terlebih dahulu dianalisis dengan tahapan mulai dari reduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan lalu diverifikasi. Sehingga hasil analisis data bisa disampaikan sebagai berikut:

- Setiap anggota memiliki posisi yang berbeda karena memiliki tanggung jawab dan pendapatan yang berbeda-beda.
- Di PT Saudara Cipta Sukses bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya karena diperbolehkan/tidak adanya larangan atas hal tersebut oleh pihak pimpinan
- Pemimpin di PT Saudara Cipta Sukses bisa dikatakan sebagai orang satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota karena adanya pimpinan yang jelas.
- Ketika karyawan A ingin berkomunikasi dengan karyawan B, pesan yang ingin disampaikan tidak diwajibkan untuk disampaikan terlebih dahulu kepada pimpinan, namun pimpinan tetap mengetahuinya.
- Pada saat tiga orang berkomunikasi, tidak hanya terbatas oleh dua orang saja dikarenakan tidak adanya ketentuan balasan dalam hal melakukan komunikasi dari pihak pimpinan.
- Pada saat pimpinan ingin menyampaikan pesan ataupun pengumuman tidak harus melalui PR (*Public Relation*) yang artinya pimpinan dapat secara langsung menyampaikan pesan tersebut kepada karyawan tanpa terkecuali.
- Disaat pimpinan sedang berada dengan anggota karyawan lainnya, pimpinan boleh berkomunikasi secara langsung karena tidak adanya larangan ataupun ketentuan yang diterapkan mengenai hal tersebut.
- Pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan tidak memerlukan jangka waktu yang cukup lama agar pesan tersebut dapat disampaikan kembali kepada pengirim, dikarenakan pengirim dapat menyampaikan secara langsung dan dapat menemukan jawaban secepat mungkin dari penerima kecuali adanya kondisi dan waktu yang tidak mendukung contohnya seperti pada saat si penerima pesan tidak sedang berada di lokasi/di perusahaan. Namun hal tersebut jarang sekali terjadi karena biasanya dapat menggunakan media telekomunikasi.
- Semua karyawan memiliki ketentuan yang sama untuk mempengaruhi karyawan lainnya dikarenakan setiap anggota karyawan dapat berpartisipasi dalam mempengaruhi karyawan lainnya.
- Setiap karyawan dapat berkomunikasi dengan setiap karyawan lainnya karena adanya ijin dari pimpinan / tidak adanya larangan dari pimpinan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di PT Saudara Cipta Sukses Deli Serdang. Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka bisa disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di PT Saudara Cipta Sukses Deli Serdang masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari perusahaan yang lebih dominan menggunakan pola semua saluran atau bintang dan pola roda dimana seorang pimpinan dapat saling berinteraksi secara langsung kepada seluruh karyawan yang ada di perusahaan dikarenakan tidak adanya pimpinan yang spesifik dalam setiap departemen.

REFERENCES

- [1] Y. Yuliana, L. Lisa, N. Nancy, W. Chandra, and W. Aigan, "Analisis Penerapan Promosi Pada PT. Adam Dani Lestari Medan," in *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 2019, vol. 1, no. 1.
- [2] W. LIUS, S. MEDIYANTI, R. F. B. R. SIAHAAN, and T. UTAMA, "Analisis Penyusunan Anggaran Pada CV. Buana Raya Medan," *J. Ilm. Simantek*, vol. 3, no. 1, 2019.
- [3] T. UTAMA, R. WIDIANI, N. NUGROHO, and D. ANGGRAINI, "KOMPENSASI KERJA PADA KARYAWAN CV. JASA SUMBER ASAHAN MEDAN," *J. Ilm. SIMANTEK*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [4] A. Arwin, Y. Yuliana, and E. Erika, "Dampak Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Teguh Jaya Mandiri): Impact of Leadership and Work Environment on Employee Performance (Case Study at PT



- Teguh Jaya Mandiri),” *BISMA Cendekia*, vol. 1, no. 2, pp. 60–66, 2021.
- [5] A. Arwin, E. S. Ciamas, R. F. B. Siahaan, W. Vincent, and R. Rudy, “Analisis Stress Kerja Pada PT. Gunung Permata Valasindo Medan,” in *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 2019, vol. 1, no. 1.
- [6] W. VINCENT and N. NUGROHO, “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan CV. Mitra Belawan Fishing Medan,” *J. Ilm. Kohesi*, vol. 3, no. 1, 2019.
- [7] N. NUGROHO, E. CHUA, and W. P. HAN, “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Bagian Pemasaran PT. Global Mitra Prima,” *J. Ilm. Kohesi*, vol. 3, no. 3, 2019.
- [8] A. AKBAR and M. JACKSON, “PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG GOLDEN TRADE MEDAN,” *J. Ilm. SIMANTEK*, vol. 3, no. 1, 2019.
- [9] Y. Yuliana, A. Arwin, and J. D. Pratiwi, “Dampak Gaji dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Cipta Mandiri Agung Jaya),” *BISMA Cendekia*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [10] Y. Yuliana, A. Arwin, D. A. Supriyanto Supriyanto, and E. Siemin, “A Study on the Challenges of Organisational Learning in Perguruan Tinggi Cendana, Medan-Indonesia,” in *ICASI 2020: Proceedings of the 3rd International Conference on Advance & Scientific Innovation, ICASI 2020, 20 June 2020, Medan, Indonesia*, 2020, p. 129.
- [11] M. K. Wibowo, “edisi ke 3, Jakarta: PT,” *Raja Graf.*, 2016.
- [12] A. Masmuh, “Komunikasi organisasi dalam perspektif teori dan praktek,” *Malang UPT Pnb. Univ. Muhammadiyah Malang*, 2010.
- [13] P. D. Sugiyono, “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D,” *Penerbit CV. Alf. Bandung*, 2017.