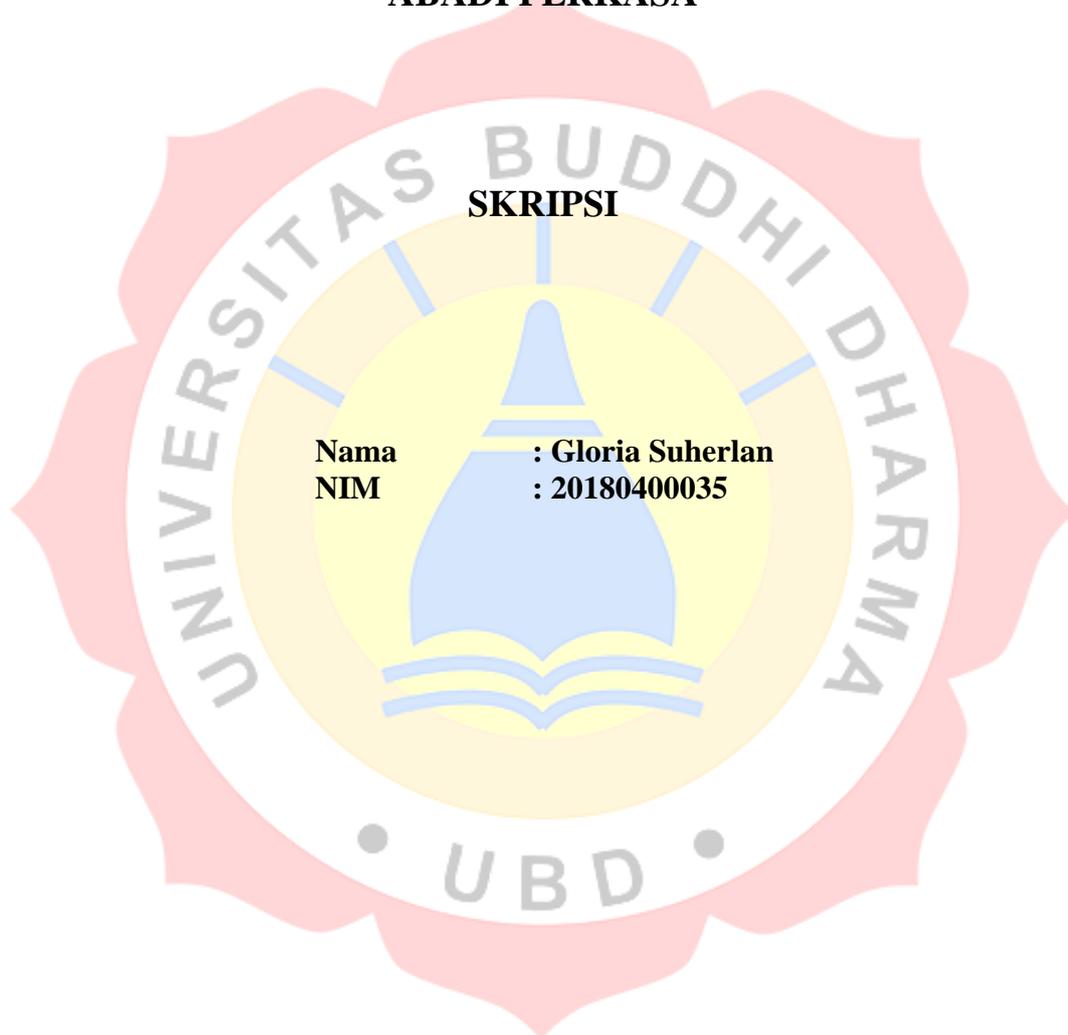




**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT. TRIWIJAYA
ABADI PERKASA**



SKRIPSI

**Nama : Gloria Suherlan
NIM : 20180400035**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2022**



**PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PT. TRIWIJAYA ABADI PERKASA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Oleh :

Nama
NIM

: **Gloria Suherlan**
: **20180400035**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2022**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Tugas Akhir : Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan
Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa

Nama : Gloria Suherlan

NIM : 20180400035

Fakultas : Fakultas Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tugas akhir ini telah disetujui pada tanggal 25 Juli 2022.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.IKom.
NIDN : 0401018307

Dosen Pembimbing

Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.IKom.
NIDN : 0401018307



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Gloria Suherlan
NIM : 20180400035
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Peranan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 9 Agustus 2022

Tim Penguji

1. Ketua Penguji : Irpan Ali Rahman, S.S., M.Pd.
NIDN : 0405027807

2. Penguji 1 : Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom.
NIDN : 0310048205

3. Penguji 2 : Adrallisman, S.S., M.Hum.
NIDN : 0427117501

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Buddhi Dharma

Dr. Lilie Suratminto, M.A.

NIDK: 8875430017
FAKULTAS
SOCIAL DAN HUMANIORA

PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

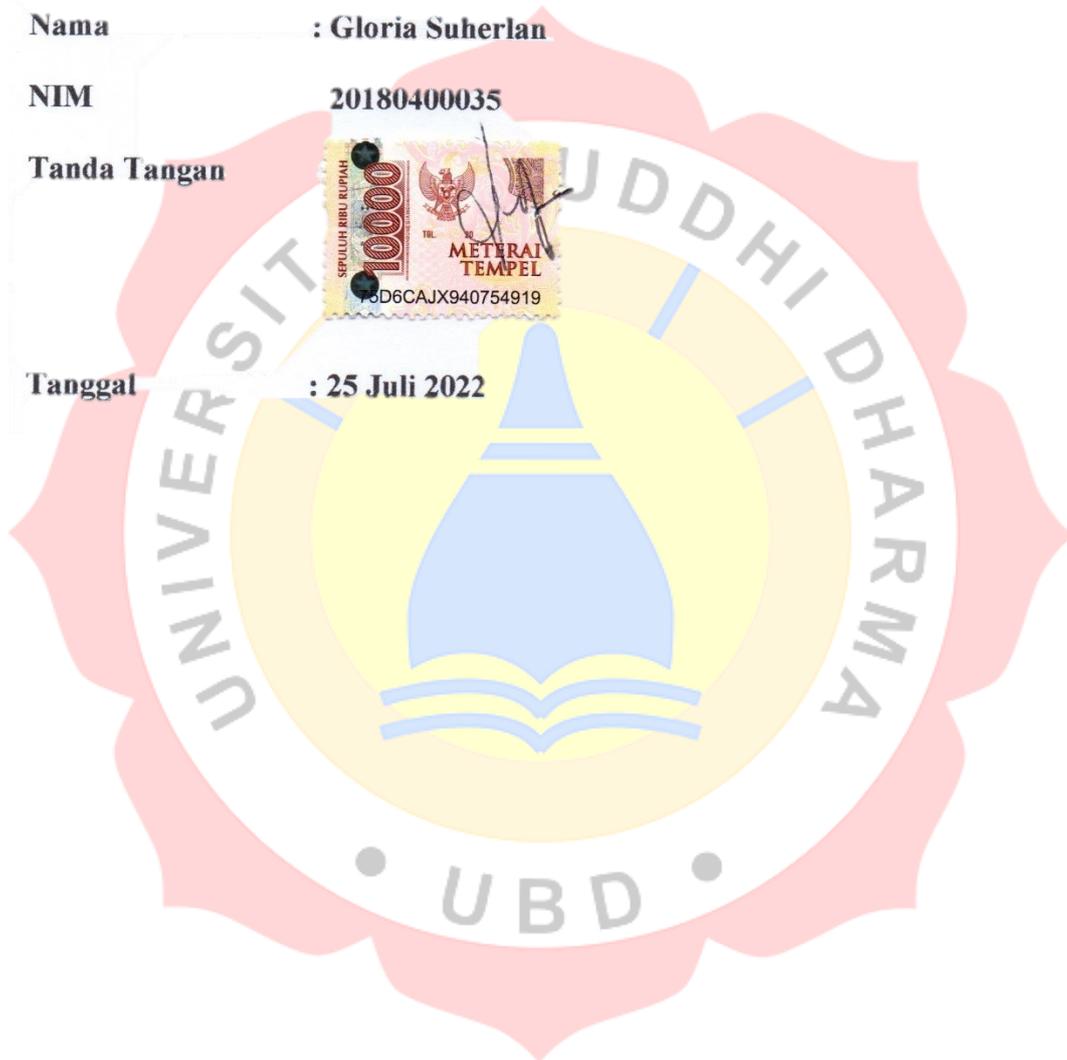
Nama : Gloria Suherlan

NIM : 20180400035

Tanda Tangan



Tanggal : 25 Juli 2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan anugerah-Nya yang senantiasa memberikan berkat yang melimpah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa”**. Penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan atau semua orang yang membacanya.

Penyusunan skripsi ini menjadi salah satu syarat bagi penulis dalam mencapai gelar Sarjana (S1) jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan memiliki beberapa kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Untuk itu, penulis sangat menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan ketulusan yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M., B.K.P. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Dr. Lilie Suratminto, M.A. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora.
3. Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.IKom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, pengetahuan,

saran dan dukungan bagi penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

4. Irpan Ali Rahman, S.S., M.Pd. selaku Ketua Penguji, Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom. selaku Penguji 1 dan Adrallisman, S.S., M.Hum. selaku Penguji 2, yang telah menguji dan mengesahkan skripsi ini.
5. Suryadi Wardiana, M.IKom. selaku Dosen Wali yang selama ini turut membimbing dan mengarahkan dalam perkuliahan.
6. Orang tua dan adik yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi yang besar untuk penulis, serta dukungan baik secara material dan non-material dan juga doa bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi tahun 2018 yang senantiasa memberikan berbagai bantuan, ide dan motivasinya selama 4 tahun ini.
8. Dan seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma yang tidak dapat disebutkan satu per satu, karena telah memberikan pengetahuan, petunjuk dan ilmu kepada penulis disaat menjalani masa pembelajaran selama 4 tahun ini.

Akhir kata penulis sangat berterima kasih dan mengharapkan agar skripsi ini dapat berguna untuk penerus dan menjadi referensi yang baik bagi yang membutuhkannya.

Tangerang, 25 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

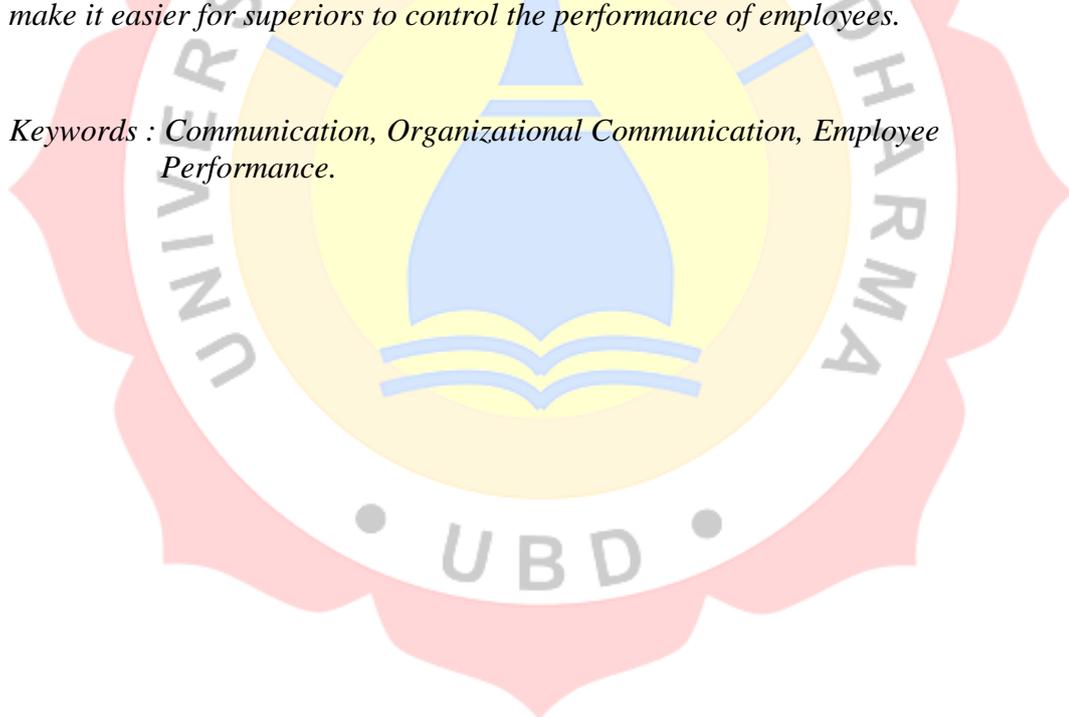
Komunikasi menjadi suatu perilaku yang memungkinkan manusia dapat menerima dan memberikan berbagai informasi yang sesuai dengan apa yang manusia itu butuhkan. Komunikasi juga terjadi di dalam suatu organisasi, dalam ilmu komunikasi kita mengenalnya dengan komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa. Adapun penelitian ini menggunakan Model Komunikasi Berlo atau yang biasa dikenal dengan Model Komunikasi SMCR. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Pendekatan dan metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian yang dilakukan selama kurang lebih empat bulan ini, menunjukan hasil berupa peranan dari komunikasi organisasi yang ada di PT. Triwijaya Abadi Perkasa masih belum baik sehingga kinerja karyawan yang ada pun tidak terlalu maksimal. Hal ini terlihat dari para atasan yang selalu mengulang instruksi atau perintah ke karyawan. Dan juga para atasan dan karyawan masih belum sama-sama berkomunikasi secara transparan. Maka seharusnya, komunikasi organisasi yang ada di PT. Triwijaya Abadi Perkasa perlu ditingkatkan kembali, baik dari sisi atasan maupun dari sisi karyawan. Serta perlu diadakannya evaluasi kinerja karyawan secara berkala, agar memudahkan atasan untuk mengontrol kinerja dari para karyawan.

Kata Kunci : Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Communication becomes a behavior that allows humans to receive and provide various information according to what humans need. Communication also occurs within an organization, in communication science we know it as organizational communication. This study aims to determine the role of organizational communication in improving the performance of employees of PT. Triwijaya Abadi Perkasa. This research uses the Berlo Communication Model or commonly known as the SMCR Communication Model. This research uses constructivism paradigm that puts observation and objectivity in finding a reality or science. The approach and method used is descriptive qualitative. The research, which was conducted for approximately four months, showed the results in the form of the role of organizational communication in PT. Triwijaya Abadi Perkasa is still not good so that the performance of existing employees is not too optimal. This can be seen from the superiors who always repeat instructions or orders to employees. And also superiors and employees still don't communicate transparently together. So it should be, organizational communication in PT. Triwijaya Abadi Perkasa needs to be improved again, both from the superior side and from the employee side. It is also necessary to conduct periodic employee performance evaluations, in order to make it easier for superiors to control the performance of employees.

Keywords : Communication, Organizational Communication, Employee Performance.



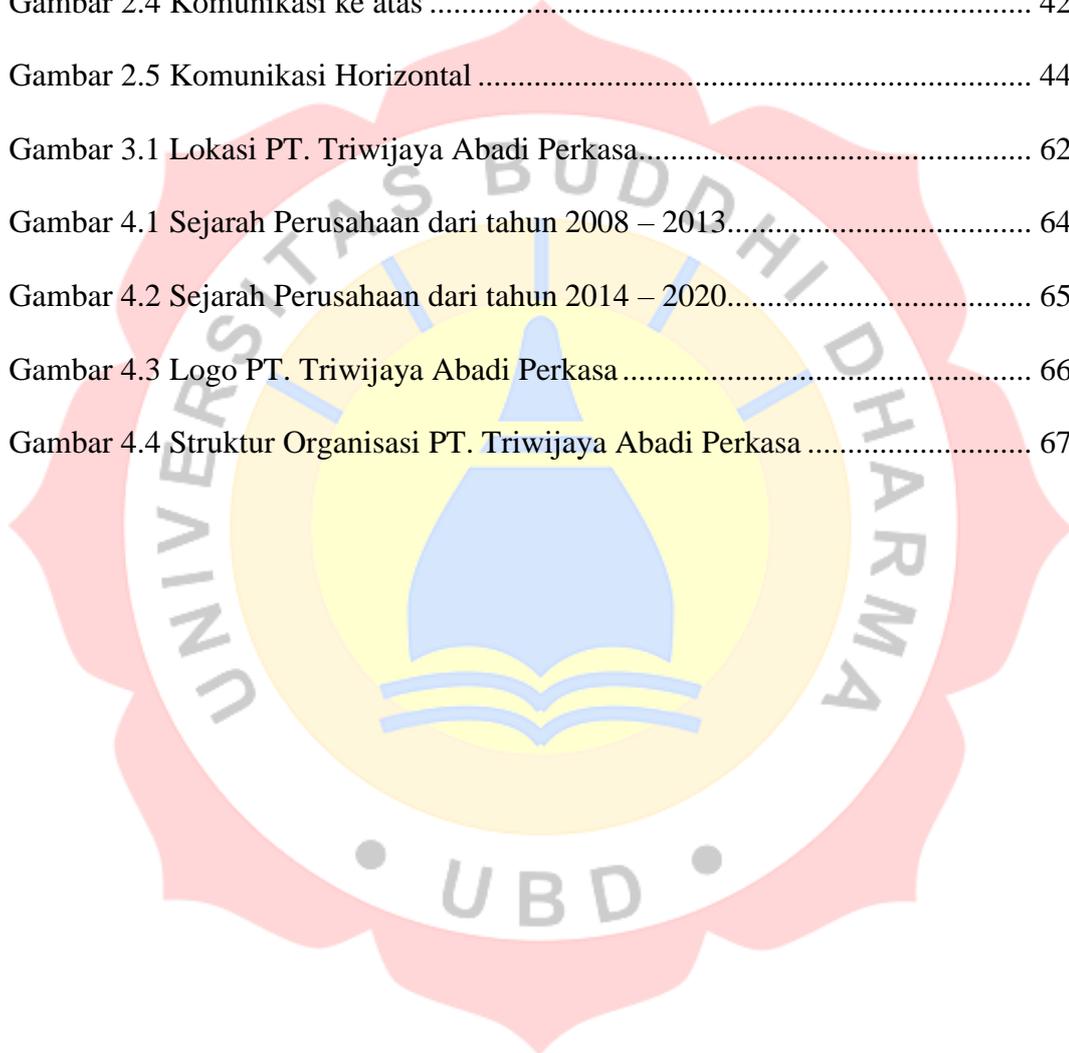
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Fokus Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Akademis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Kerangka Teoritis	28
2.3.1 Peranan.....	28
2.3.2 Komunikasi	30
2.3.3 Tujuan Komunikasi.....	31
2.3.4 Fungsi Komunikasi	32
2.3.5 Model Komunikasi Berlo.....	33
2.3.6 Komunikasi Organisasi	35
2.3.7 Aliran Komunikasi Organisasi.....	40
2.3.8 Fungsi Komunikasi Organisasi	44

2.3.9	Peranan Komunikasi Organisasi	46
2.3.10	Kinerja Karyawan	49
BAB III	METODE PENELITIAN.....	56
3.1	Paradigma Penelitian.....	56
3.2	Pendekatan Penelitian.....	57
3.3	Metode Penelitian.....	57
3.4	Subjek / Objek Penelitian	58
3.4.1	Subjek Penelitian.....	58
3.4.2	Objek Penelitian.....	58
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Data Primer	59
3.5.2	Data Sekunder.....	60
3.6	Teknik Analisis Data	61
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian	63
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	63
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.2	Hasil Penelitian.....	67
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Komunikasi Organisasi PT. Triwijaya Abadi Perkasa.....	69
4.3.2	Hasil Wawancara Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran	83
5.2.1	Saran Teoritis	84
5.2.2	Saran Praktis.....	84
DAFTAR PUSTAKA	xiv	
LAMPIRAN		

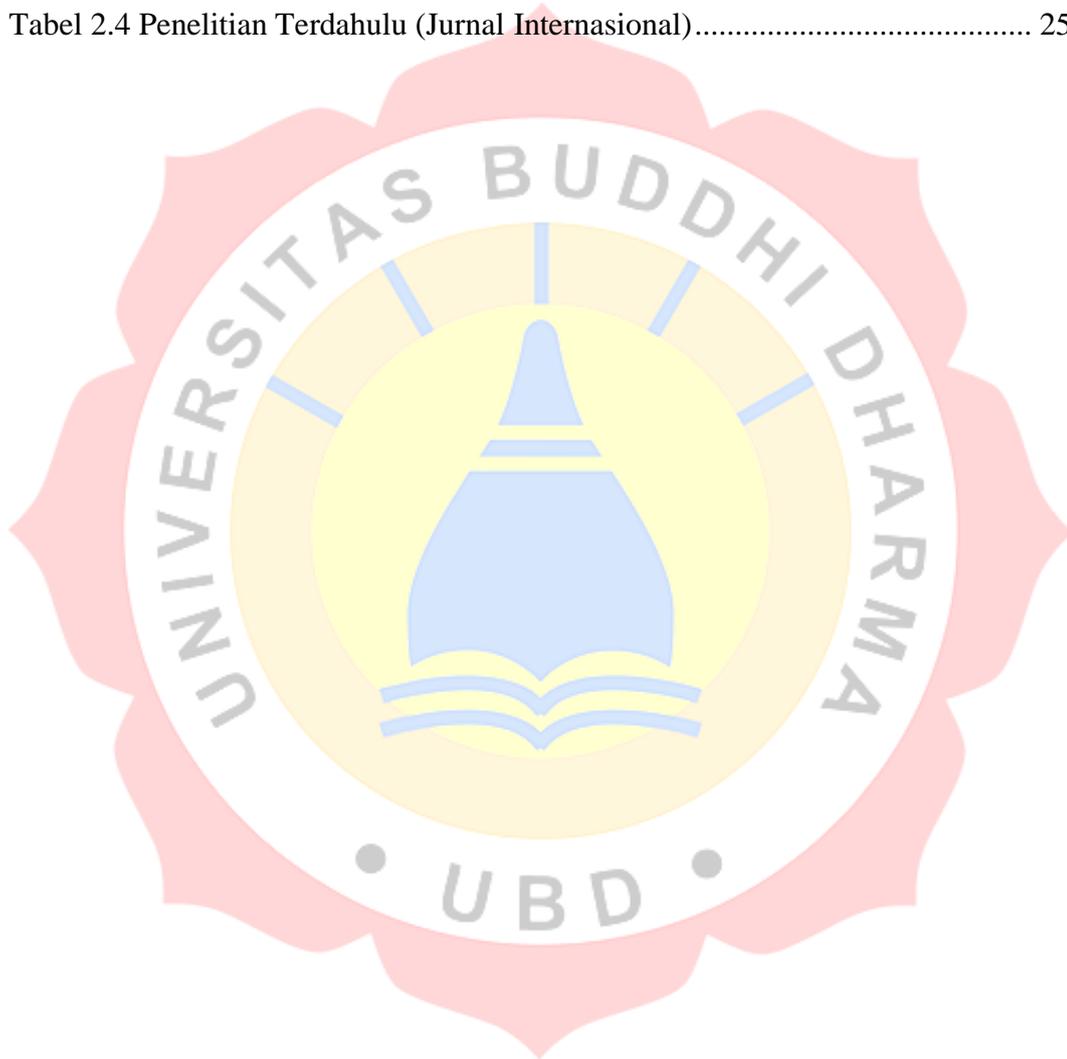
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.2 Model Komunikasi Berlo.....	34
Gambar 2.3 Komunikasi ke bawah.....	41
Gambar 2.4 Komunikasi ke atas.....	42
Gambar 2.5 Komunikasi Horizontal.....	44
Gambar 3.1 Lokasi PT. Triwijaya Abadi Perkasa.....	62
Gambar 4.1 Sejarah Perusahaan dari tahun 2008 – 2013.....	64
Gambar 4.2 Sejarah Perusahaan dari tahun 2014 – 2020.....	65
Gambar 4.3 Logo PT. Triwijaya Abadi Perkasa.....	66
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT. Triwijaya Abadi Perkasa.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Skripsi)	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Thesis)	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional).....	23
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional).....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara Pimpinan PT. Triwijaya Abadi Perkasa

Pedoman Wawancara Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa

Transkrip Google Form

Surat Permohonan Wawancara

Surat Ijin Penelitian dan Wawancara

Surat Bukti Pelaksanaan Survei dan Wawancara

Hasil Cek Plagiat Turnitin

Daftar Riwayat Hidup

Kartu Bimbingan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di kehidupan sehari-hari, komunikasi menjadi suatu perilaku yang memungkinkan manusia dapat menerima dan memberikan berbagai informasi yang sesuai dengan apa yang manusia itu butuhkan (Heriawan, 2016:1). Komunikasi juga menjadi jembatan dari semua interaksi sosial. Bila seseorang sudah menjalin hubungan yang tetap, maka sistem komunikasi yang dilakukan dapat menentukan apakah sistem tersebut bisa menjadikan hubungan semakin erat maupun semakin dipersatukan, meminimalisir ketegangan serta mampu menghilangkan peselisihan.

Komunikasi merupakan hubungan antara individu manusia dengan manusia atau pun dengan kelompok manusia. Dan disadari secara langsung atau tidak, bahwa tindakan komunikasi sudah ada dan sudah dilakukan manusia sepanjang abad. Maka karenanya, komunikasi itu sangat erat dengan kehidupan manusia. Suatu komunikasi yang terjadi dengan baik merupakan sebagai faktor penunjang tercapainya tujuan.

Manusia berkomunikasi lewat lisan, tulisan, perilaku dan gambar. Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan hal yang penting bagi manusia. Karena sesuai dengan salah satu fungsi komunikasi yaitu menyampaikan informasi. Dimana komunikasi memungkinkan manusia menyampaikan informasi misalnya ilmu pengetahuan yang disampaikan lewat buku, berita yang disampaikan lewat televisi hingga informasi pribadi yang disampaikan lewat media sosial.

Tujuan komunikasi adalah untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku dan sosial masyarakat sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi sehingga pada hakikatnya, komunikasi bertujuan menyampaikan suatu informasi yang dapat dimengerti oleh orang lain. Informasi tersebut kemudian diharapkan menghasilkan umpan balik berupa perubahan positif dari di penerima informasi.

Tujuan komunikasi ini tentunya sangat penting dalam proses sosialisasi antar manusia¹. Karena salah satu tujuan komunikasi lainnya adalah untuk memastikan informasi atau pesan dari pemberi pesan dapat dimengerti dengan baik oleh di penerima pesan dan juga agar dapat mengenali dan memahami satu sama lain serta agar pendapat si pemberi pesan dapat diterima dengan baik oleh si penerima pesan. Tujuan komunikasi bukan hanya informatif atau sebagai cara penyampaian pesan tapi juga menjadi salah satu bentuk dalam menjalin hubungan, baik individual, dalam kelompok ataupun organisasi.

Di dalam kehidupan ini kita sebagai manusia harus berkomunikasi, yang berarti seseorang membutuhkan orang lain dan memerlukan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Perihal ini merupakan sebuah hakekat bahwa sebagian besar manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial antara sesama manusia. Di kehidupan ini juga manusia sering bertemu manusia yang lainnya dalam suatu tempat baik formal maupun informal.

Komunikasi formal memiliki pengertian berupa proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dipakai atau digunakan di dalam lembaga formal melalui garis perintah produktifitas. Berdasarkan pada struktur organisasinya,

¹ <https://lmsspada.kemdikbud.go.id/mod/forum/discuss.php?d=5708> (diakses tanggal 11 Agustus 2022 pukul 19.43 WIB)

berkomunikasi adalah sebagai petugas organisasi dengan statusnya masing-masing yang bertujuan untuk menyampaikan pesan berkaitan dengan kepentingan dinas. Aliran pesan dalam komunikasi formal mengalir berdasarkan hierarki atau struktur organisasi yang resmi yaitu mengalir dari atas ke bawah, dari bawah ke atas ataupun antar anggota secara horizontal (Hidayat, 2012:1). Pesan tersebut berisikan informasi yang berkaitan erat dengan organisasi seperti tugas, perintah, kebijakan, dan lain sebagainya.

Sedangkan komunikasi informal memiliki pengertian berupa komunikasi yang biasanya bebas bergerak, dan bisa bergerak ke segala arah tanpa mengikuti aturan atau perintah maupun bergantung pada hierarki yang wewenang. Komunikasi informal di dalam organisasi biasanya berlangsung di antara para anggota organisasi tanpa perlu memperhatikan atribut keorganisasian. Pesan yang banyak mengalir dalam komunikasi informal ini adalah tentang informasi pribadi. Fungsi komunikasi informal adalah agar memelihara hubungan sosial, persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gosip, atau rumor.

Aliran, jaringan atau saluran komunikasi formal dan informal di dalam suatu organisasi itu adalah bersifat saling melengkapi dan mengisi di dalam lingkungannya. Komunikasi formal dan informal adalah saluran komunikasi yang tidak dapat terpisahkan, karena terdapat hal yang saling keterkaitan pada keduanya dan keduanya saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya di dalam organisasi tersebut. Apabila saluran formal tidak terjadi dengan baik maka bisa dioptimalkan dengan menggunakan saluran komunikasi informal.

Komunikasi juga terjadi di dalam suatu organisasi, lembaga atau pun perusahaan. Komunikasi yang terlibat antara kedua belah pihak (pimpinan dan karyawan atau atasan dan bawahan) harus ada *two ways communication* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik.

Komunikasi antara sesama karyawan atau pun atasan ke bawahan dan sebaliknya, atau sesama atasan yang menjalin komunikasi dalam organisasi dengan interaksi yang baik dalam mendiskusikan suatu keuntungan tersendiri bagi setiap individu. Karena apabila dilihat di dalam sebuah organisasi, yang paling banyak melakukan kegiatan komunikasi adalah di antara para karyawan yang berada pada jabatan yang sama dan memiliki kerjasama untuk menjalankan pekerjaan mereka. Sehingga kinerja mereka dalam menjalankan tugasnya akan meningkat.

Di dalam suatu organisasi terdapat bentuk kepemimpinan yang menjadi masalah penting untuk keberlangsungan hidup satu kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan. Pimpinan suatu organisasi memerlukan informasi yang cepat dan tepat. Proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari pimpinan ke bawahannya yang semata-mata semua berorientasi berdasarkan tujuan organisasi, proses penyampaian informasi, interaksi antar pegawai dan perilaku-perilaku anggota organisasi inilah yang nantinya akan dipersepsikan dan dimaknai sebagai sebuah iklim komunikasi organisasi.

Dalam sebuah organisasi, setiap orang yang terlibat di dalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik selaku pimpinan maupun para karyawan, agar semua pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan secara bersama-sama dan yang telah disepakati dan

ditetapkan, maka unsur kerjasama ini harus senantiasa terbentuk dengan baik. Dengan terjadinya proses kerjasama maka untuk komunikasi pun dengan sendirinya akan tercipta. Karena apapun bentuk instruksi, informasi dari pimpinan, masukan, laporan dari bawahan ke pimpinan, antara sesama karyawan senantiasa dilakukan melalui proses komunikasi.

Untuk menghadapi tantangan dan persaingan dunia saat ini, perusahaan yang ingin berkembang membutuhkan kemampuan kepemimpinan yang prima dan cara berkomunikasi yang tepat dari para pimpunannya, di samping juga harus memiliki kemampuan teknis pada bidang pekerjaannya. Kemampuan berkomunikasi dengan baik berperan juga bagi pemimpin untuk berinteraksi dengan bawahan, sehingga tugas-tugas yang diperintahkan dapat dipahami dengan mudah oleh bawahan dan menghindari *miscommunication* atau kesalahpahaman.

Dalam ilmu komunikasi kita mengenal adanya komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan atau pertukaran pesan yang terjadi di dalam suatu organisasi (Polii, 2019:3). Suatu organisasi dikatakan dapat berjalan dengan baik apabila ada bagian-bagian di dalam organisasi tersebut menjalankan komunikasi dengan baik perihal tugas, fungsi dan tujuan dari organisasi tersebut. Setiap organisasi berupaya bagaimana untuk mengembangkan organisasinya yang dapat menjadi jaminan atas tercapainya tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi itu. Dan salah satu langkah paling tepat untuk mencapai tujuannya itu adalah dengan dikembangkannya peranan komunikasi di dalam organisasi tersebut.

Komunikasi memiliki sifat formal dan informal. Pengertian dari komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasinya sendiri dan memiliki

sifat yang berorientasi kepada kepentingan organisasi, isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi, contohnya : memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers dan surat-surat resmi. Adapun pengertian dari komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, dan orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Wiryanto, 2004: 54).

Peranan komunikasi organisasi dapat menciptakan keharmonisan dan kelancaran dalam tugas atau pekerjaan dari suatu organisasi, seperti dalam kantor mau pun pelaksanaan tugas oleh aparatur pemerintah. Komunikasi organisasi bersifat vertikal seperti hubungan atasan dan bawahan, yang dapat berupa perintah, instruksi, nasehat serta yang berkaitan dengan tugas kantor. Serta komunikasi organisasi dapat bersifat horizontal yaitu hubungan antara karyawan dengan karyawan yang lainnya.

Rangkuti (2017:96) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam memadukan fungsi manajemen dalam suatu perusahaan seperti menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melaksanakan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya secara efektif dan memimpin, mengarahkan, memotivasi serta membuat iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk memberikan kontribusi, dan juga mengontrol prestasi. Hampir sama halnya dengan pendapat Rangkuti, Muhammad (2007:118) juga mengatakan bahwa komunikasi membantu pegawai mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan pegawai dalam tugas-tugasnya seperti apa yang dilakukan

oleh pegawai, bagaimana cara kerjanya, hasil yang sudah dicapai, kemajuan mereka serta rencana mereka terhadap masa yang akan datang.

Maka dengan demikian, komunikasi dapat membantu pegawai dalam mengatasi masalah-masalah yang sedang dialami oleh pegawai baik secara internal maupun secara eksternal. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Dengan adanya komunikasi yang efektif dan efisien pada suatu organisasi maka kinerja karyawan meningkat untuk mencapai tujuan perusahaan. Dan juga hubungan antara karyawan dan para pimpinan akan menjadi lebih baik dan komunikatif. Hubungan harmonis yang terjalin dengan sesama rekan kerja akan membuat lingkungan kerja menjadi lebih positif dan menyenangkan. Sehingga segala usaha untuk mencapai tujuan perusahaan tidak akan menjadi beban bagi karyawan.

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya merupakan pengertian dari kinerja. Tingkat kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas secara keseluruhan di periode tertentu dapat disebut juga dengan kinerja. Penyelesaian tugas dan tanggung jawab oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi dapat juga disebut dengan kinerja. Dengan kata lain, kinerja yang baik menghasilkan keberhasilan, tanggung jawab yang baik serta tercapainya tujuan dari suatu perusahaan.

Proses meningkatkan kinerja karyawan merupakan proses yang sangat penting, selain untuk keuntungan finansial perusahaan, proses-prosesnya pun sangat penting untuk membangun citra baik perusahaan di masyarakat umum. Kinerja adalah suatu hasil yang sudah dicapai oleh karyawan sesuai dengan tugas

dan wewenang pekerjaannya. Apabila komunikasi terjalin efektif maka akan memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan akan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan atau tim dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal. Semakin baik komunikasi yang dijalin, maka semakin optimal kinerja karyawan untuk menjalankan tugasnya.

Perusahaan tentunya harus memiliki pegawai yang memiliki keunggulan di bidangnya dengan kinerja kerja yang produktif, persaingan yang ketat menyebabkan perusahaan diuntut untuk mampu meningkatkan daya saing untuk kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan pegawai untuk menjadwalkan rumah tangga produksi perusahaan, tanpa adanya campur tangan pegawai maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik, karena kemampuan seorang pegawai tercermin dari seberapa maksimal kinerjanya dan kinerja yang baik merupakan kinerja yang optimal.

Oleh karena itu, keefektifan dalam berkomunikasi antar pegawai masih belum berjalan dengan baik dan masih kurang maksimal. Peranan komunikasi organisasi dapat membantu pegawai memaksimalkan hasil kerjanya dan membantu pegawai lebih mudah dalam menerima informasi secara cepat dan tepat dan memenuhi semua tanggung jawab pekerjaannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik membuat penelitian dengan judul, **“Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang ada di atas, penulis merumuskan masalah yaitu : “Bagaimana Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa?”

1.3 Fokus Penelitian

Agar pada penelitian ini menjadi lebih terarah, maka penulis menetapkan fokus penelitian mengenai “Bagaimana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Triwijaya Abadi Perkasa.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, sangat diharapkan memberikan manfaat bagi penulis, masyarakat sebagai pembaca, serta perusahaan yang bersangkutan. Secara jelas, manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua bentuk yaitu manfaat praktis dan manfaat akademis.

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian dan memperkaya ranah Ilmu Komunikasi khususnya Peranan Komunikasi Organisasi di dalam institusi perusahaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat diterapkan pada semua institusi perusahaan karena peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian sejenis berupa Skripsi / Tugas Akhir mengenai peranan komunikasi organisasi, motivasi dalam peningkatan kinerja, sebagai berikut :

Pertama, Skripsi dari Junaidin (UIN Alauddin Makassar, 2013) dengan judul, “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan temuannya memiliki alur dan struktur penelitian yang jelas dan *real time*. Serta menjelaskan jika karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi sangat dipengaruhi oleh peran komunikasi organisasi yang baik.

Kedua, Skripsi dari Dini Ardila (Universitas Sumatera Utara, 2017) dengan judul, “Peranan Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Bagian Administrasi Pengolahan Data Pada PT. Avrist Assurance Medan”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana penelitiannya menjelaskan bagaimana peranan komunikasi organisasi perlu berjalan baik ke arah vertikal maupun ke arah horizontal.

Ketiga, Skripsi dari Dede Sukron Ma'mun (Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati, 2021) dengan judul, “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Study Kasus Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cirebon)”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan temuan pada penelitiannya adalah dalam suasana kerja sehari-hari di organisasi

peran komunikasi sangat penting dalam menjaga meningkatkan kinerja, karena kedudukan antara satu pegawai atau karyawan dengan pegawai lainnya pada hakikatnya saling terkait.

Keempat, Skripsi dari Ahmad Rojikun (Universitas Mohammad Husni Thamrin, 2021) dengan judul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Fuji Dharma Electric Jakarta”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan pada penelitian ini adalah benar adanya jika komunikasi organisasi yang baik dan tepat akan mempengaruhi kinerja karyawan karena hubungan yang terjadi antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan merupakan fungsional dan linear.

Kelima, Skripsi dari Megawati Sinta Sihaloho (Universitas Sumatera Utara, 2017) dengan judul “Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Rangka Mencapai Target Perusahaan (Study Kasus pada PT. Japfa Comfeed Indonesia / PT. Indojoya Agrinusa)”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan pada penelitian ini adalah penerapan pelatihan dan pemberian insentif berlandaskan pada kinerja yang mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan.

Keenam, Skripsi dari M. Yakub Panjaitan (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018) dengan judul “Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PD. Pembangunan Kota Medan”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan pada penelitian ini adalah gaya kepemimpinan persuasif, yaitu gaya memimpin dengan menggunakan pendekatan yang menggugah perasaan, pikiran, atau dengan kata lain dengan

melakukan ajakan atau bujukan berpengaruh nyata dan positif terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, peneliti menemukan beberapa penelitian yang sejenis berupa Thesis yaitu sebagai berikut :

Pertama, penelitian dari Mulyadi R (Institut Pertanian Bogor, 2016) dengan judul penelitian, “Peranan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa Di Kecamatan Cot Girek, Aceh Utara”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun temuan yang ada di penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang terjadi di organisasi pemerintahan desa umumnya terjadi secara vertikal maupun horizontal keduanya sangat berperan demi kemajuan organisasi dengan tujuan keduanya saling memberikan informasi dan keterbukaan agar komunikasi antara bawahan dengan pimpinan berjalan dengan efektif.

Kedua, ada penelitian dari Amna Diana (Universitas Sam Ratulangi, 2012) yang berjudul, “Peranan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bolaang Itang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan temuan peneliti adalah faktor yang mendukung komunikasi organisasi antara lain melalui akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, faktor pengetahuan dan ketrampilan dan faktor disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

Ketiga, adalah penelitian dari Aditya Nur Arifin (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, 2016) dengan judul penelitian, “Peran Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama Purwokerto”. Penelitian ini

menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan adapun temuan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang dilakukan oleh *Branch Manager* terhadap karyawan meliputi pembenehan pada sisi keterbukaan dalam bekerja lalu membuat karyawan memiliki pemahaman tentang tujuan kinerja mereka untuk mencapai target koperasi.

Keempat, penelitian dari Gladis Lossu (Universitas Sam Ratulangi, 2016) dengan judul penelitian, “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan temuan dalam penelitian ini adalah peranan komunikasi organisasi mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi. Serta komunikasi juga berperan untuk membangun kepemimpinan yang baik dalam organisasi, untuk dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kelima, penelitian dari Ade Juliani Firdaus (Universitas Medan Area, 2021) dengan judul penelitian “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan yang ada di penelitian ini adalah komunikasi organisasi adalah bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu. Di dalam komunikasi organisasi ada salah satu keberhasilan untuk menggapai suatu kerjasama yang berkesinambungan di dalam suatu organisasi, yaitu komunikasi organisasi yang baik yang tercipta dari sumber daya manusianya sendiri.

Kemudian, peneliti menemukan beberapa penilitan dengan topik jenis berupa Jurnal Nasional, sebagai berikut :

Pertama, Jurnal dari Keizia Jeina Polii (Universitas Sam Ratulangi, 2019) dengan judul penelitian “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Pers Mahasiswa “Acta Diurna” Ilmu Komunikasi Fispol UNSRAT Manado”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan adapun temuan peneliti bentuk komunikasi yang masih sangat diutamakan pada mahasiswa Acta Diurna adalah komunikasi kelompok atau organisasi, sedangkan komunikasi interpersonal masih kurang dilakukan. Tetapi kredibilitas dari organisasi secara umum sudah cukup baik.

Kedua, Jurnal dari Marvin Goni (Universitas Sam Ratulangi, 2016) dengan judul penelitian “Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, temuan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi bertujuan untuk membentuk arus informasi, pertukaran informasi dalam suatu organisasi. Dan komunikasi organisasi sangat berkaitan dengan pola interaksi atau hubungan antara atasan dengan bawahan, dan berhubungan dengan prosedur kerja, metode kerja serta lingkungan kerja.

Ketiga, ada Jurnal dari Rhyo R. Dami Dato (Universitas Nusa Cendana Kupang, 2019) dengan judul, “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan temuannya berupa komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses

yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lainnya.

Keempat, Jurnal dari Fauzan Ahmad Siregar (Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq, 2021) dengan judul, “Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan temuan yang didapat adalah komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif yaitu mengelola dan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, dan langkah represif yaitu menjadikan komunikasi sebagai alat utama dalam menjalankan strategi-strategi penyelesaian.

Kelima, Jurnal dari Evi Zahara (Universitas Dharmawangsa, 2018) dengan judul penelitian “Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Ada pun temuan dalam penelitian ini adalah komunikasi yang baik akan mampu meningkatkan motivasi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan hal ini mampu meningkatkan kinerja serta kontrol kerja juga akan telaksana dengan baik.

Penulis juga menemukan penelitian berupa Jurnal Internasional, yaitu sebagai berikut :

First, Journal from George Bucăța (Lucian Blaga University, Romania, 2017) “The Role of Communication In Enhancing Work Effectiveness Of An Organization”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is the communication process within the enterprise is an important and complex and special management tool of the management system, the role of communication as a management tool is to facilitate the relationship between

people, to build a beneficial environment for the internal development of the organization.

Second, Journal from Joost W.M. Verhoeven (Tilburg Universit, 2022y) “Active Employee Communication Roles in Organizations A Framework for Understanding and Discussing Communication Role Expectations”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is supervisors acts as a strategic communicator ensuring that employees have sufficient resources (time, support and skills) to cope with the demands of work, along with organizational communication run by supervisors can increase the clarity of the roles of employees and also communication between employees and supervisors will become more efficient and more structured.

Third, Journal from Sky Marsen (Texas A&M International University, 2019) “Navigating Crisis: The Role of Communication in Organizational Crisis”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is the organization needs to have someone who is considered or appointed as a spokesperson, who can provide information, instructions and can also convince several stakeholders of what is going on in the company. And this spokesperson speaks on behalf of the organization not as an individual, whose results are to achieve the goals of the organization or company.

Fourth, Journal from Obiekwe Nduka (Centria University Of Applied Sciences, 2016) “Employee Motivation And Performance”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is there is a favorable correlation between the performance, satisfaction and motivation of an employee. If an

employee achieves good performance then the employee will get his own inner satisfaction, this will motivate employees to work better in the future.

Fifth, Journal from Emmanuel Erastus Yamoah (Valley View University, 2014) “Monitoring Employee Performance at the Workplace”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is respondents in general tend to like the use of telephones, computers, and suggestion boxes in monitoring their work activities. However, most of them feel uncomfortable being monitored constantly via video by their superiors. Nonetheless, effective monitoring of employee performance has proven essential to achieving stated organizational goals.

Sixth, Journal from Mba Okechukwu Agwu (Niger Delta University, 2014) “Organizational Culture and Employees Performance in the National Agency for Food and Drugs Administration and Control (NAFDAC) Nigeria”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is decentralized organizations give employees greater rewards than other traditional means. There is a significant relationship between organizational culture with increasing employee commitment and increasing employee productivity.

Seventh, Journal from Syed Saad Hussain Shah (Iqra University Islamabad, 2011) “Workload and Performance of Employees”. This research using qualitative descriptive method. And the findings is empirically the correlation between salary and performance, organizational culture and performance, stress and performance, and workload and performance.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu (Skripsi)

Nama Peneliti	Junaidin	Dini Ardila	Dede Sukron Ma'mun
Universitas	UIN Alauddin Makassar	Universitas Sumatera Utara	Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati
Tahun	2013	2017	2021
Judul Penelitian	Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar	Peranan Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kinerja Bagian Administrasi Pengolahan Data Pada PT. Avrist Assurance Medan	Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Study Kasus Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cirebon)
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Memiliki alur dan struktur penelitian yang jelas dan <i>real time</i> . Serta menjelaskan jika karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi sangat dipengaruhi oleh peran komunikasi organisasi yang baik.	Dimana penelitiannya menjelaskan bagaimana peranan komunikasi organisasi perlu berjalan baik ke arah vertikal maupun ke arah horizontal.	Dalam suasana kerja sehari-hari di organisasi peran komunikasi sangat penting dalam menjaga meningkatkan kinerja, karena kedudukan antara satu pegawai atau karyawan dengan pegawai lainnya pada hakikatnya saling terkait.

Nama Peneliti	Ahmad Rojikun	Megawati Sinta Sihaloho	M. Yakub Panjaitan
Universitas	Universitas Mohammad Husni Thamrin	Universitas Sumatera Utara	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Tahun	2021	2017	2018
Judul Penelitian	Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Fuji Dharma Electric Jakarta	Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Rangka Mencapai Target Perusahaan (Study Kasus pada PT. Japfa Comfeed Indonesia / PT. Indojoya Agrinusa)	Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PD. Pembangunan Kota Medan
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Benar adanya jika komunikasi organisasi yang baik dan tepat akan mempengaruhi kinerja karyawan karena hubungan yang terjadi antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan merupakan fungsional dan linear.	Penerapan pelatihan dan pemberian insentif berlandaskan pada kinerja yang mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan.	Gaya kepemimpinan persuasif, yaitu gaya memimpin dengan menggunakan pendekatan yang menggugah perasaan, pikiran, atau dengan kata lain dengan melakukan ajakan atau bujukan berpengaruh nyata dan positif terhadap kinerja pegawai.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu (Thesis)

Nama Peneliti	Mulyadi	Amna Diana	Aditya Nur Arifin
Universitas	Institut Pertanian Bogor	Universitas Sam Ratulangi	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta
Tahun	2016	2012	2016
Judul Penelitian	Peranan Komunikasi Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Kinerja Pemerintahan Desa Di Kecamatan Cot Girek, Aceh Utara	Peranan Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bolaang Itang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	Peran Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Bersama Purwokerto
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Komunikasi organisasi yang terjadi di organisasi pemerintahan desa umumnya terjadi secara vertikal maupun horizontal keduanya sangat berperan demi kemajuan organisasi dengan tujuan keduanya saling memberikan informasi dan keterbukaan agar komunikasi antara bawahan dengan pimpinan berjalan dengan efektif.	Faktor yang mendukung komunikasi organisasi antara lain melalui akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, faktor pengetahuan dan ketrampilan dan faktor disiplin dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.	Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh branch manager terhadap karyawan meliputi pembenahan pada sisi keterbukaan dalam bekerja lalu membuat karyawan memiliki pemahaman tentang tujuan kinerja mereka untuk mencapai target koperasi.

Nama Peneliti	Gladis Lossu	Ade Juliani Firdaus
Universitas	Universitas Sam Ratulangi	Universitas Medan Area
Tahun	2016	2021
Judul Penelitian	Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong	Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Peranan komunikasi organisasi mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi. Serta komunikasi juga berperan untuk membangun kepemimpinan yang baik dalam organisasi, untuk dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.	Komunikasi organisasi adalah bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu. Di dalam komunikasi organisasi ada salah satu keberhasilan untuk menggapai suatu kerjasama yang berkesinambungan di dalam suatu organisasi, yaitu komunikasi organisasi yang baik yang tercipta dari sumber daya manusianya sendiri.

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional)

Nama Peneliti	Keizia Jeina Polii	Marvin Goni	Rhyo R. Dami Dato
Universitas	Universitas Sam Ratulangi	Universitas Sam Ratulangi	Universitas Nusa Cendana Kupang
Tahun	2019	2016	2019
Judul Penelitian	Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Pers Mahasiswa “Acta Diurna” Ilmu Komunikasi Fispol UNSRAT Manado	Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapanget Kota Manado	Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang)
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Bentuk komunikasi yang masih sangat diutamakan pada mahasiswa Acta Diurna adalah komunikasi kelompok atau organisasi, sedangkan komunikasi interpersonal masih kurang dilakukan. Tetapi kredibilitas dari organisasi secara umum sudah cukup baik	Komunikasi organisasi bertujuan untuk membentuk arus informasi, pertukaran informasi dalam suatu organisasi. Dan komunikasi organisasi sangat berkaitan dengan pola interaksi atau hubungan antara atasan dengan bawahan, dan berhubungan dengan prosedur kerja, metode kerja serta lingkungan kerja.	Komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lainnya.

Nama Peneliti	Fauzan Ahmad Siregar	Evi Zahara
Universitas	Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq	Universitas Dharmawangsa
Tahun	2021	2018
Judul Penelitian	Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik	Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi
Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif	Deskriptif Kualitatif
Temuan Penelitian	Komunikasi memiliki peran sebagai langkah preventif yaitu mengelola dan menerapkan strategi komunikasi yang tepat, dan langkah represif yaitu menjadikan komunikasi sebagai alat utama dalam menjalankan strategi-strategi penyelesaian.	Komunikasi yang baik akan mampu meningkatkan motivasi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan hal ini mampu meningkatkan kinerja serta kontrol kerja juga akan telaksana dengan baik.

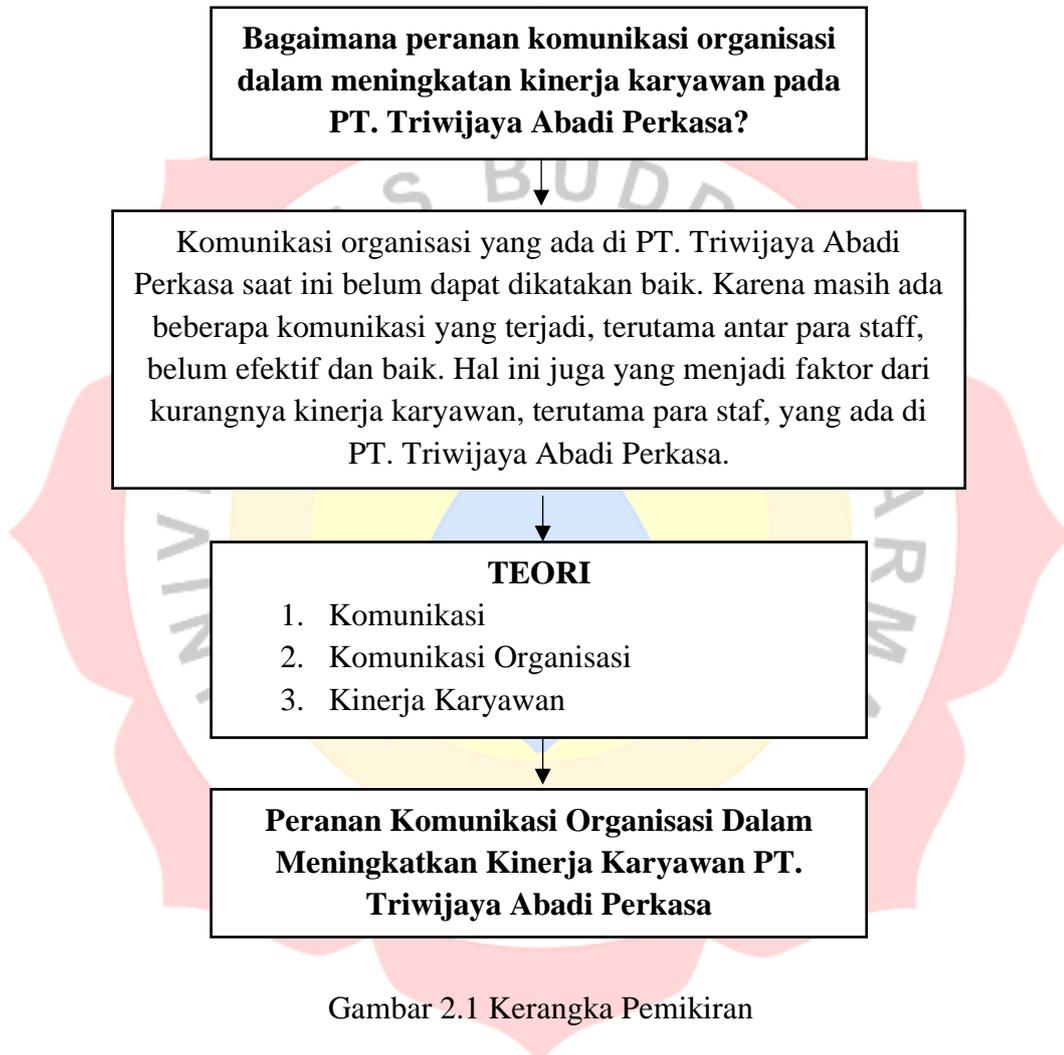
Tabel 2.4
Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional)

Nama Peneliti	George Bucăța	Joost W.M. Verhoeven	Sky Marsen
Universitas	Lucian Blaga University, Romania	Tilburg University	Texas A&M International University
Tahun	2017	2022	2019
Judul Penelitian	<i>The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of An Organization</i>	<i>Active Employee Communication Roles in Organizations A Framework for Understanding and Discussing Communication Role Expectations</i>	<i>Navigating Crisis: The Role of Communication in Organizational Crisis</i>
Metode Penelitian	<i>Qualitative Descriptive</i>	<i>Qualitative Descriptive</i>	<i>Qualitative Descriptive</i>
Temuan Penelitian	<i>The communication process within the enterprise is an important and complex and special management tool of the management system, the role of communication as a management tool is to facilitate the relationship between people, to build a beneficial environment for the internal development of the organization.</i>	<i>Supervisors acts as a strategic communicator ensuring that employees have sufficient resources (time, support and skills) to cope with the demands of work, along with organizational communication run by supervisors can increase the clarity of the roles of employees and also communication between employees and supervisors will become more efficient and more structured.</i>	<i>The organization needs to have someone who is considered or appointed as a spokesperson, who can provide information, instructions and can also convince several stakeholders of what is going on in the company. And this spokesperson speaks on behalf of the organization not as an individual, whose results are to achieve the goals of the organization or company.</i>

Nama Peneliti	Obiekwe Nduka	Emmanuel Erastus Yamoah	Mba Okechukwu Agwu	Syed Saad Hussain Shah
Universitas	Centria University of Applied Sciences	Valley View University	Niger Delta University	Iqra University Islamabad
Tahun	2016	2014	2014	2011
Judul Penelitian	<i>Employee Motivation and Performance</i>	<i>Monitoring Employee Performance at the Workplace</i>	<i>Organizational Culture and Employees Performance in the National Agency for Food and Drugs Administration and Control (NAFDAC) Nigeria</i>	<i>Workload and Performance of Employees</i>
Metode Penelitian	<i>Qualitative Descriptive</i>	<i>Qualitative Descriptive</i>	<i>Qualitative Descriptive</i>	<i>Qualitative Descriptive</i>
Temuan Penelitian	<i>There is a favorable correlation between the performance, satisfaction and motivation of an employee. If an employee achieves good performance then the employee will get his own inner satisfaction, this will motivate employees to work better in the future.</i>	<i>Respondents in general tend to like the use of telephones, computers, and suggestion boxes in monitoring their work activities. However, most of them feel uncomfortable being monitored constantly via video by their superiors. Nonetheless, effective monitoring of employee performance has proven essential to achieving stated organizational goals.</i>	<i>Decentralized organizations give employees greater rewards than other traditional means. There is a significant relationship between organizational culture with increasing employee commitment and increasing employee productivity.</i>	<i>Empirically the correlation between salary and performance, organizational culture and performance, stress and performance, and workload and performance.</i>

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini disusun berdasarkan tinjauan pustaka atau garis besar dalam alur logika kita. Berdasarkan latar belakang penelitian, kajian teori dan fokus penelitian yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran tertuang ke dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Kerangka Teoritis

2.3.1 Peranan

Peranan menurut terminologi adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Dalam Bahasa Inggris peranan disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.” (Mukmin, 2014:62).

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. (Soekanto, 2013: 213).

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan

yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan. (Thoha, 2012:10).

Peranan merupakan harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. (Berry, 2003:105).

Peranan mencakup dalam tiga hal yaitu (Soekanto, 2012:213) :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial dikenal ada empat meliputi :
 - a. Cara (*Usage*). Lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.
 - b. Kebiasaan (*folkways*), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.

- c. Tata kelakuan (*mores*), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d. Adat istiadat (*custom*), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

2.3.2 Komunikasi

Komunikasi adalah suatu istilah yang berasal dari Bahasa Latin yaitu *communicationis*, yang bersumber dari kata komunis yang berarti sama. Yang dimaksud dengan sama adalah sama makna. Jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Definisi yang dikemukakan oleh Hovland adalah proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan dengan tujuan mengubah perilaku orang lain. (Mulyana, 2011:11).

Definisi lain komunikasi adalah proses penyampaian dari berbagai sumber dan pertukaran informasi sekurang-kurangnya antara dua pihak yang

berperan sebagai pengirim dan penerima dengan menggunakan berbagai media yang ada. Komunikasi memiliki beberapa elemen penting, yaitu : (Abdullah, 2014: 94).

1. Komunikasi mengaitkan atau melibatkan orang-orang, sehingga komunikasi yang efektif itu sangat berkaitan dengan bagaimana orang-orang mampu berinteraksi satu sama lain dengan lebih efektif.
2. Dalam komunikasi terjadi penyampaian dan pertukaran informasi dan pengertian, sehingga proses ini dapat terjadi dan dapat dipahami, maka pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyadari dan mengerti berbagai istilah dalam berkomunikasi.
3. Komunikasi bisa seperti bentuk-bentuk simbolis seperti misalnya saja suara, huruf, angka, bahasa tubuh, dan lainnya.

2.3.3 Tujuan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy², komunikasi memiliki tujuan tersendiri, yaitu :

1. Perubahan Sikap

Tujuan komunikasi itu salah satunya adalah agar mengubah sikap seseorang. Perubahan ini bisa terjadi sesudah proses komunikasi tersebut berlangsung.

² <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5881873/4-tujuan-komunikasi-dalam-kehidupan-sehari-hari-siswa-sudah-tahu> (diakses tanggal 3 April 2022 pukul 19.40 WIB)

2. Perubahan Pendapat

Komunikasi juga bertujuan untuk mengubah pendapat seseorang. Perubahan pendapat bisa terjadi pada saat proses komunikasi berlangsung atau dapat juga setelahnya. Hal itu tergantung kepada bagaimana proses penyampaiannya oleh komunikator.

3. Perubahan Perilaku

Tujuan komunikasi yang lainnya adalah untuk merubah perilaku. Dalam hal ini, perubahan perilaku bisa terjadi jika terdapat kesesuaian antara apa yang diutarakan oleh komunikator dengan komunikan. Penyampaiannya ini juga tergantung kepada kredibilitas komunikator itu sendiri.

4. Perubahan Sosial

Perubahan sosial juga dapat terjadi melalui proses komunikasi. Perubahan dalam tatanan masyarakat tersebut sesuai dengan lingkungan terjadinya komunikasi.

2.3.4 Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi, yaitu (Basit, 2018:26) :

1. Menginformasikan (*To Inform*)

Menginformasikan adalah memberikan informasi kepada individu, masyarakat atau kelompok tentang peristiwa yang terjadi, ide atau

pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2. Mendidik (*To Educate*)

Mendidik adalah fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia di dalam masyarakat bisa memberikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain tersebut mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

3. Menghibur (*To Entertain*)

Kemudian selain memberikan sarana pendidikan, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.

4. Mempengaruhi (*To Influence*)

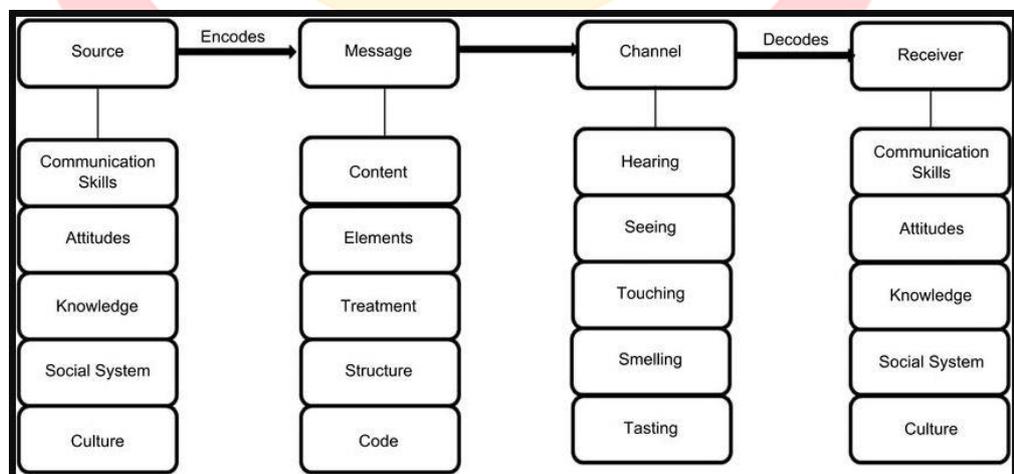
Lalu ada fungsi untuk mempengaruhi setiap individu, kelompok atau masyarakat yang berkomunikasi, dan tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikasi dan lebih jauh lagi adalah untuk berusaha mengubah sikap serta tingkah laku komunikasi sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.3.5 Model Komunikasi Berlo

Model ini dikenal dengan Model SMCR, kepanjangan dari *Source* (sumber), *Message* (pesan), *Channel* (saluran) dan *Receiver* (penerima). Bagaimana dikemukakan David K. Berlo (1960), sumber adalah pihak yang menciptakan pesan, baik seseorang ataupun suatu kelompok. Pesan adalah terjemahan gagasan ke dalam suatu kode simbolik, seperti bahasa atau isyarat.

Saluran adalah medium yang membawa pesan. Penerima adalah orang yang menjadi sasaran komunikasi.

Dalam situasi tatap muka, kelompok kecil dan komunikasi publik, saluran komunikasinya adalah udara yang menyalurkan gelombang suara. Dalam komunikasi massa terdapat banyak saluran seperti televisi, radio dan lain sebagainya. Salah satu kelebihan model Berlo adalah model ini tidak terbatas pada komunikasi publik atau komunikasi massa, namun juga komunikasi antarpribadi dan berbagai bentuk komunikasi tertulis. Menurut Model Berlo, sumber dan penerima pesan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keterampilan komunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial dan budaya. Pesan dikembangkan berdasarkan elemen, struktur, isi, perlakuan dan kode. Salah satu kelebihan Model Berlo adalah bahwa model ini tidak terbatas pada komunikasi publik atau komunikasi massa namun juga komunikasi antar pribadi dan berbagai bentuk komunikasi tertulis. (Dina, 2018:16).



Gambar 2.2 Model Berlo

2.3.6 Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan salah satu bentuk tindakan atau perilaku manajerial yang sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan berjalan. Dalam proses komunikasi itu paling tidak ada dua tinfaka yang terjadi masing-masing yaitu penciptaan pesan dan penafsiran pesan. Pesan dapat ditunjukkan dalam bentuk verbal maupun bentuk non verbal. Pesan yang disampaikan tersebut mempunyai fungsi simbolik dan karena itu penerima harus mampus menafsirkan maknanya. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi itu lah yang disebut dengan komunikasi organisasi.

Menurut Bungin (2009:274), komunikasi organisasi adalah komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain. Lain halnya jika menurut Wursanto (2005:158), Komunikasi organisasi ialah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide di antara anggota-anggota organisasi secara timbal balik dalam upaya mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun yang dimaksud dengan komunikasi dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Jika dilihat dari komunikasi pimpinan tersebut tidak lepas dari komunikasi organisasi, di mana pimpinan dan pegawai mempunyai ikatan organisasi yang sangat kuat.

Dengan begitu tentu akan terjadinya suatu komunikasi yang bersifat vertikal / ke atas dan kebawah ataupun sebaliknya. Komunikasi organisasi itu

bisa dilakukan baik secara formal maupun informal untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, dan bersifat penting. Komunikasi organisasi ini biasanya terjadi dalam ruangan kantor dan diluar ruangan kantor. Dan dengan menggunakan komunikasi, maka keakraban antara pegawai akan lebih cepat terasa apabila adanya rasa kekeluargaan di antara mereka. Oleh karena itu, tentu pegawai harus dapat melaksanakan kerja dengan baik.

Komunikasi dalam organisasi ada dua diantaranya komunikasi formal dan informal. Dan yang dimaksud dengan komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi di dalam organisasi tetapi tidak direncanakan dan tidak ditentukan dalam struktur organisasinya. komunikasi informal bersifat tidak resmi dan terjadi melalui informasi dari mulut ke mulut sehingga didalamnya terdapat keterangketerangan yang tidak resmi dan kurang objektif kebenarannya. Komunikasi informal biasanya dilakukan oleh para anggota organisasi atas kehendak mereka sendiri. Komunikasi ini bisa dilakukan baik oleh para pejabat, para bawahan, dan juga para pegawai dengan menyimpang dari struktur organisasi yang formal. Sedangkan komunikasi formal merupakan komunikasi yang dilakukan di dalam lingkup lembaga yang resmi, melalui jalur garis perintah, berdasarkan struktur lembaga, oleh pelaku yang melakukan komunikasi sebagai petugas lembaga dengan statusnya masing-masing, yang maksud tujuannya untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan kepentingan dinas dan bentuk resmi yang berlaku pada lembaga resmi pada umumnya (Wursanto, 2005:167).

Komunikasi organisasi merupakan arus daya yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Untuk dapat mengetahui komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi maka digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan makro, mikro dan individual. (Goni, 2016:2).

1. Pendekatan Makro

Pada pendekatan makro ini, organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Di dalam berinteraksinya, organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi.

2. Pendekatan Mikro

Pendekatan mikro ini lebih memfokuskan kepada komunikasi di dalam unit dan sub unit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi.

Komunikasi Organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari

suatu organisasi. Komunikasi formal merupakan komunikasi yang telah disetujui oleh organisasi itu sendiri dan memiliki sifat berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, serta berbagai pekerjaan yang perlu dilakukan di dalam organisasi. Contohnya : catatan, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Kemudian komunikasi informal merupakan komunikasi yang telah disetujui secara sosial, yang orientasinya bukan kepada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. (Romli, 2011:2).

Komunikasi Organisasi juga terjadi di dalam suatu birokrasi. Istilah birokrasi seringkali dikaitkan dengan organisasi pemerintahan saja, padahal Max Weber bisa saja terjadi pada organisasi selain organisasi pemerintahan. Birokrasi adalah sistem untuk mengatur sebuah organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, efektif dan rasional (Thoha, 2011:5). Max Weber menciptakan enam syarat untuk membuat birokrasi yang netral, yaitu:

- a) Pembagian kerja
- b) Daerah tetap dan yurisdiksi
- c) Sistem kerja yang profesional
- d) Kemampuan teknis
- e) Tidak ada perasaan pribadi
- f) Jenjang karir

Max Weber mengemukakan pendapat bahwa birokrasi adalah unsur yang paling penting untuk menciptakan pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi. Oleh karena itu, Max Weber mengajukan model tipe ideal birokrasi yang mencerminkan keadaan administrasi yang ada semasa beliau

hidup. Tipe ideal ini adalah sebuah konstruksi abstrak yang membantu dalam memahami kehidupan sosial. Menurut Weber, tipe idela ini dipergunakan untuk menjawab suatu permasalahan pada kondisi waktu dan tempat tertentu.

Tipe ideal birokrasi ini dapat dipergunakan untuk membandingkan birokrasi antara satu organisasi dengan organisasi lain di dunia. Jika suatu birokrasi tidak dapat berfungsi dalam tipe ideal ini, maka kita dapat menarik suatu kesimpulan untuk mengetahui mengapa semua itu bisa terjadi serta apa faktor yang membedakan. Kunci dari tipe ideal birokrasi Max Weber adlaah rasional (Thoha, 2003:15).

Menurut Max Weber, tipe ideal birokrasi yang rasional dilakukan dalam cara-cara sebagai berikut (Thoha. 2003:18) :

- a) Individu pejabat secara personal bebas, tetapi dibatasi oleh jabatannya ketika ia menjalankan tugas maupun kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat itu tidak bebas dalam menggunakan jabatannya bagi keperluan pribadi maupun keluarganya.
- b) Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah. Jadi, konsekuensinya ada atasan dan bawahan serta ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang kecil.
- c) Tugas dan fungsi masng-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu sama lain.
- d) Setiap pejabat memiliki kontrak jabatan yang wajib dijalankan. Uraian tugas masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.

- e) Setiap pejabat memiliki proses seleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, melalui ujian komprehensif.
- f) Setiap pejabat mempunyai gaji serta hak untuk menerima pensiunan sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya.
- g) Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan objektif.
- h) Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan resource instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- i) Setiap pejabat berposisi di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan dengan disiplin.

2.3.7 Aliran Komunikasi Organisasi

Aliran komunikasi organisasi ada dua macam komunikasi yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal (Selviany, 2020:24) seperti berikut :

1. Komunikasi Vertikal

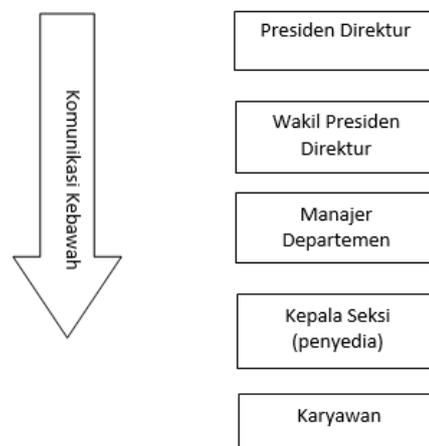
Dalam komunikasi vertikal ini dapat dibagi menjadi 2 arah, yaitu :

a. Komunikasi ke bawah (*downward communication*)

Proses komunikasi ini terjadi dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Komunikasi ke bawah ini terjadi apabila atasan berkomunikasi dengan bawahannya, seperti misalnya memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-

prosedur yang berlaku kepada anak buahnya, serta menentukan masalah yang perlu perhatian. Tapi komunikasi ke bawah ini tidak selalu harus secara lisan maupun bertatap muka secara langsung. Catatan ataupun surat yang dikirimkan oleh atasan kepada bawahannya juga termasuk komunikasi ke bawah.

Sebagian besar di dalam organisasi, komunikasi ke bawah ini sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat. Hal ini terjadi dalam pernyataan yang sering kali didengar dari anggota organisasi dimana mereka tidak memahami keadaan yang terjadi. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa terjadinya komunikasi yang tidak efektif dan membutuhkan individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka. Komunikasi ke bawah ini digunakan oleh pimpinan untuk mencapai tujuan tertentu, memudahkan dalam memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada bawahannya.

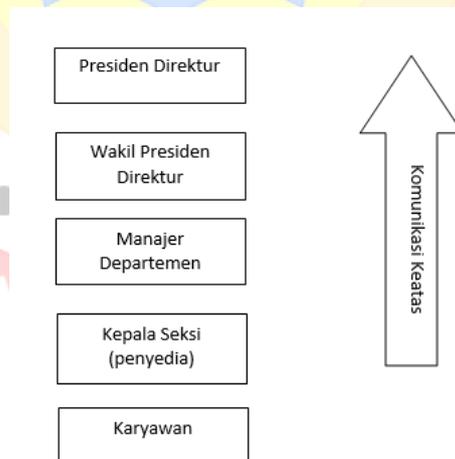


Gambar 2.3 Komunikasi ke bawah

b. Komunikasi ke atas (*upward communication*)

Suatu organisasi yang efektif itu memerlukan komunikasi ke atas yang banyaknya sama dengan komunikasi ke bawah. Pada situasi seperti ini, komunikator ada di tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling biasa ditemukan berupa melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Saat komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk membuat jalur komunikasi ke atas yang tidak formal.

Komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian sarana, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Komunikasi ke atas juga memberikan informasi berharga untuk pembuatan keputusan, mendorong keluhan kesah muncul ke permukaan, dan juga membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka.

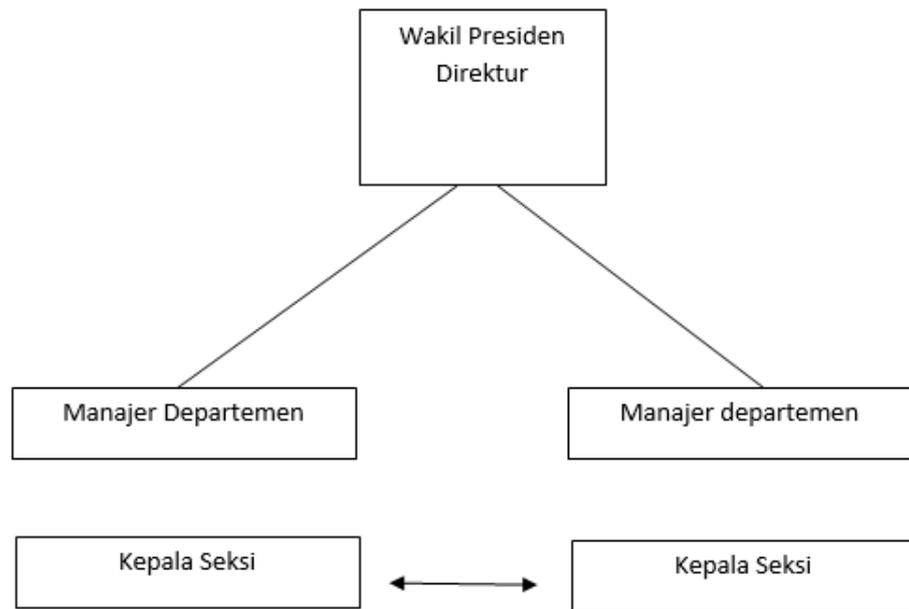


Gambar 2.4 Komunikasi ke atas

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal atau mendatar merupakan pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. (Muhammad, 2007:119).

Ketika komunikasi terjadi di antara anggota dari kelompok kerja yang sama, atau sesama staf yang sederajat, kita menggambarkannya sebagai komunikasi lateral/ horizontal. Kenapa diperlukan komunikasi horizontal jika komunikasi vertikal dalam kelompok masih efektif jawabannya adalah bahwa komunikasi horizontal dapat menghemat waktu dan dapat mempermudah koordinasi. Pada beberapa kasus, komunikasi horizontal bisa dilakukan secara formal. Seringkali komunikasi horizontal dengan cara informal dibuat dengan tujuan memotong garis kewenangan vertikal dan bisa mempercepat pengambilan tindakan. (Robbins, 2008:149). Komunikasi horizontal sangatlah efisien untuk menghemat waktu dan lebih mudah untuk mengkoordinasikan sesuatu agar lebih cepat mengambil keputusan dan mempercepat pengambilan tindakan.



Gambar 2.5 Komunikasi Horizontal

2.3.8 Fungsi Komunikasi Organisasi

Ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang memiliki sifat umum dan khusus, yaitu (Liliweri, 2013: 373) :

1. Fungsi Umum

- a. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individual tau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai engan kompetensinya. Contoh : deskripsi pekerjaan.
- b. Komunikasi memiliki fungsi untuk menjual ide dan gagasan, fakta dan pendapat. Dan juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contoh : *public relations*, pameran, ekspo dan lain-lain.

- c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain, belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain tentang apa yang dijual atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
- d. Komunikasi memiliki fungsi untuk menetapkan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang akan menjadi atasan dan siapa yang akan menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana cara menangani sejumlah orang, bagaimana cara memanfaatkan sumber daya manusia dan mengalokasikan sumber daya manusia, mesin, metode dan teknik di dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu di bawah sebuah komandi atau perintah.
- b. Menjadikan para karyawan mampu menciptakan dan menangani relasi antar sesama demi peningkatan produk organisasi.
- c. Menjadikan para karyawan mempunyai kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan terbaik dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

2.3.9 Peranan Komunikasi Organisasi

Peranan komunikasi organisasi antara lain (Junaidin, 2013) :

1. Peranan Antarpersonal

Wewenang yang formal dari seorang manajer secara langsung akan menimbulkan 3 peranan yang meliputi hubungan antarpersonal yang mendasar, yaitu sebagai berikut :

a. Peranan Tokoh

Disebabkan oleh kedudukannya sebagai kepala suatu unit organisasi, seorang manajer melakukan tugas yang bersifat keupacaraan/seremonial. Karena ia adalah seorang tokoh, maka selain memimpin berbagai upacara yang dikantornya sendiri, ia juga diundang berbagai pihak luar untuk menghadiri berbagai upacara, misalnya pembukaan sebuah proyek, ulang tahun suatu instansi, pernikahan rekan manajer, dan sebagainya. Sangat jelas jika di kantor sendiri seorang manajer tampil menjadi komunikator dan pada kesempatan itu juga seorang manajer akan memberikan himbuan, penjelasan, penerangan, ajakan, dan lain-lain

b. Peranan Pemimpin

Selaku pemimpin, seorang manajer harus bertanggung jawab atas lancar-tidaknya pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahannya. Kegiatan-kegiatan yang bersangkutan langsung dengan

kepemimpinannya pada semua tahap manajemen seperti penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Ada pula beberapa kegiatan yang tidak langsung berkaitan dengan kepemimpinan seorang manajer, di antara lain memotivasi para karyawan agar rajin bekerja.

Agar melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, maka seorang manajer wajib mampu melaksanakan komunikasi dengan cara efektif. Di dalam konteks kepemimpinan, seorang manajer berkomunikasi dengan efektif jika ia mampu membuat para karyawan melakukan kegiatan-kegiatan dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dan dengan suasana kerja seperti itu maka akan dapat diharapkan hasil yang maksimal.

c. Peranan Penghubung

Sebagai peranan penghubung, seorang manajer perlu melakukan komunikasi dengan orang-orang di luar jalur komando vertikalnya, baik dengan cara formal maupun tidak formal. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa para manajer menghabiskan waktunya berhubungan dengan orang-orang diluar organisasinya sama dengan waktu yang dipergunakan untuk berhubungan dengan bawahannya. Disamping itu temua lainnya menunjukkan bahwa waktu yang digunakan untuk berhubungan dengan atasannya sendiri ternyata sangat sedikit.

2. Peranan Informasi

Dalam organisasinya, seorang manajer berfungsi sebagai pusat informasi. Ia mengembangkan pusat informasi bagi kepentingan organisasinya. Peranan informasional meliputi peranan-peranan sebagai berikut:

a. Peranan Monitor

Peranannya sebagai monitor, seorang manajer memandang bahwa lingkungan sebagai sumber informasi. Seorang manajer mengajukan berbagai pertanyaan kepada rekan kerja atau kepada bawahannya, dan ia akan menerima informasi pula dari mereka tanpa diminta. Ini berkat kontak pribadi yang selalu dibinanya.

b. Peranan Penyebar

Sebagai kebalikan dari peranan dari penghubung adalah peranan manajer sebagai penyebar. Seorang manajer menerima dan menghimpun informasi dari luar organisasi untuk kemudian disebarkan ke bawahannya. Manajer mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dari luar kepada bawahannya karena bawahannya tidak banyak kesempatan memperoleh informasi dari luar yang penting bagi kepentingan organisasi.

c. Peranan Juru Bicara

Peranan juru bicara ini mempunyai beberapa kesamaan dengan peranan penghubung, yaitu dalam hal menyampaikan informasi kepada khalayak luar. Jika diambil perbedaannya, dalam hal ini adalah jika dalam peranannya sebagai penghubung seorang manajer menyampaikan informasi secara antar pribadi dan tidak selalu resmi, namun dalam peranannya sebagai juru bicara tidak selamanya secara kontak pribadi, tetapi selalu resmi.

3. Peranan Pengambil Keputusan

Di dalam menyebarkan dan mencari informasi sudah pasti bukan menjadi tujuan organisasi. Informasi merupakan data yang penting dalam proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Manajer memegang peranan yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi.

2.3.10 Kinerja Karyawan

Dalam suatu perusahaan banyak hal yang harus diperhatikan seperti kinerja karyawannya agar tetap berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal agar sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan.

Dikatakan kinerja yang baik akan senantiasa mencerminkan rasa tanggung jawab yang besar di dalam setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan. Maka dalam hal ini dinyatakan kinerja karyawan dapat

mendorong rasa tanggung jawab dari masing-masing karyawan. Dan para pimpinan harus selalu berusaha memperhatikan kinerja para karyawannya berjalan dengan baik dan tanpa kendala.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Prawirosentono, 2014:87).

1. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2005:15) :

a) Faktor Individu

Menurut psikologis, individu yang normal merupakan individu yang memiliki integritas tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fungsi fisiknya (jasmaniah). Dan dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fungsi fisik, maka individu tersebut akan memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini adalah modal utama individu manusia untuk dapat mengelola dan memberdayakan potensi dirinya secara maksimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari demi mencapai tujuan organisasi.

b) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi ini sangat menunjang untuk individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud adalah uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Selain dua faktor yang sudah disebutkan, ada satu faktor yang ikut mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kepemimpinan atasan. Kepemimpinan adalah faktor yang krusial dalam suatu perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dipengaruhi oleh cara seorang pemimpin. Sosok pemimpin dalam perusahaan dapat menjadi efektif apabila pemimpin tersebut mampu mengelola perusahaannya dan mempengaruhi perilaku dan kinerja bawahannya agar mau bekerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata kepemimpinan mengadopsi dari kata di dalam Bahasa Inggris yaitu *leadership* yang berasal dari kata *to lead* yang memiliki arti memimpin. Dari pengertian ini jelaskah bahwa pemimpin adalah seseorang yang memimpin orang lain dengan cara memberikan petunjuk atau dimaknai secara lebih formal, bahwa dalam menjalankan kepemimpinan seseorang tersebut memberikan perintah-perintah (Sulistiyani, 2008:10).

Kepemimpinan adalah proses memberi inspirasi kepada semua pegawai agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan (Armstrong, 2013:142).

2. Hambatan Kinerja Karyawan

Berikut beberapa faktor yang mungkin dapat menjadi hambatan dalam penilaian evaluasi kinerja yang adil (Kusyadah, 2008:124) :

a) Perubahan Standar

Ketidakkonsistenan standar dan selalu berubah turut mempengaruhi pengukuran prestasi karyawan. Sebagai contoh, atasan mungkin cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap karyawan yang kelihatannya penurut dibandingkan karyawan yang suka membantah, meskipun karyawan tersebut mempunyai prestasi yang bagus.

b) *Halo Effect*

Penilaian atasan terhadap prestasi karyawan secara keseluruhan hanya bergantung pada satu atau beberapa aspek saja. Efek tersebut merupakan efek berantai. Hal ini terjadi biasanya dikarenakan pimpinan melibatkan emosi dalam suatu penilaian, menilai terlalu keras atau lunak, turut melibatkan prasangka pribadi, dan juga menilai berdasarkan fakta atau data dari waktu yang paling akhir saja.

c) Perbedaan Sifat Atasan

Penilaian karyawan bisa menjadi berbeda karena sifat atasan. Karena itu, disarankan untuk membuat standar atau pedoman penilaian untuk dijadikan patokan penilaian agar penilaian secara adil dapat diwujudkan dan karyawan terhindar dari bias yang disebabkan karakter atasan.

d) Perbedaan *stereotype* tertentu

Atasan dapat menjadi bias karena faktor etnis, jenis kelamin, atau golongan tertentu. Untuk menghindari hal itu, manajer harus berpegang pada pedoman atau standar tertulis dan hasil penilaian prestasi pun harus dilakukan secara tertulis sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

3. Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (2010:184) mengemukakan adanya empat cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu :

a) Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Dalam konteks penilaian kerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang

berprestasi dengan karyawan yang tidak berprestasi. Oleh karena itu, dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, penggajian dan sebagainya.

b) Pengharapan

Memerhatikan bidang tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang sudah mempunyai kinerja tinggi berharap mendapatkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang memang berhak.

Pengembangan untuk yang bekerja di bawah standar, skema bagi mereka yaitu mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan yang di atas standar, misalnya mendapatkan promosi jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimana pun bentuk kebijakannya organisasi dapat terjamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu lah dibutuhkan suatu tanggung jawab yang penuh kepada manajer yang membawahnya.

c) Komunikasi

Manajer perlu bertanggungjawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya serta secara akurat mengomunikasikan penilaian yang telah dilakukannya. Agar bisa melakukannya secara akurat, para

manajer perlu mengetahui apa kekurangan dan masalah apa saja yang sedang dihadapi oleh para karyawan dan bagaimana cara untuk mengatasinya. Selain itu juga, para manajer perlu mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan karyawan. Untuk dapat memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma adalah suatu konsep yang sangat berhubungan satu sama lain secara logis dan membentuk sebuah kerangka pemikiran yang memiliki fungsi untuk memahami, menafsirkan dan menjelaskan kenyataan dan atau masalah yang sedang dihadapi. Pemahaman konsep paradigma tersebut relevan untuk pengembangan penelitian dan ilmu pengetahuan. (Thontowi, 2012:89).

Paradigma merupakan pandangan dasar mengenai pokok bahasan ilmu. Paradigma mendefinisikan dan membantu menemukan sesuatu yang harus diteliti dan dikaji, pertanyaan yang harus dimunculkan, cara merumuskan pertanyaan dan aturan-aturan yang harus diikuti dalam menginterpretasikan jawaban. Paradigma adalah bagian dari kesepakatan terluas dalam dunia ilmiah yang berfungsi membedakan satu komunitas ilmiah tertentu dengan komunitas lainnya. Paradigma berkaitan dengan pendefinisian, teori, metode, hubungan antara model serta instrument yang tercakup di dalamnya. (Lubis, 2014:156).

Paradigma yang dilakukan pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme adalah paradigma yang hampir merupakan antithesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu bersifat relatif. Paradigma konstruktivisme ini berada dalam

perspektif penafsiran yang terbagi dalam tiga jenis yaitu interaksi simbolik, fenomenologis dan hermeneutik.

Para peneliti konstruktivis mempelajari beragam realita yang terkonstruksi oleh individu dan implikasi dari konstruksi tersebut bagi kehidupan mereka dengan yang lain dalam konstruktivis, setiap individu memiliki pengalaman yang unik. Maka dengan demikian, penelitian yang menggunakan strategi seperti ini menyarankan bahwa setiap cara yang telah diambil oleh individu dalam memandang dunia adalah valid, dan juga perlu adanya rasa menghargai atas pandangan tersebut. (Hayuningrat, 2010:30).

3.2 Pendekatan Penelitian

Di penelitian ini, penulis memakai pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang sedang dialami oleh subjek penelitian contohnya saja perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam wujud atau bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2011:5).

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi atau berbagai situasi yang timbul kemudian berupaya menarik ke permukaan sebagai suatu citi atau gambaran tentang kondisi serta situasi tertentu.

3.4 Subjek / Objek Penelitian

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Dan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang diperoleh. Untuk mendapatkan data yang tepat dan sesuai maka harus ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah semua karyawan dari PT. Triwijaya Abadi Perkasa, khususnya pada bagian *office*.

3.4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Objek penelitian ini adalah peranan dari komunikasi organisasi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukannya. Teknik pengumpulan data yang ada dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya atau dari pihak yang bersangkutan (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek secara perorangan atau kelompok, hasil dari observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini menggunakan data primer untuk pengumpulan atau mendapatkan data yang akurat yaitu:

1. Observasi

Observasi memiliki pengertian berupa pengamatan sekaligus pencatatan secara urut yang terdiri dari beberapa unsur yang bermunculan dalam suatu fenomena objek penelitian. Hasil dari pengamatan ini akan dilaporkan dengan susunan yang sistematis dan sesuai dengan kaidah yang berlaku.

Pada penelitian ini, penulis melakukan observasi pada pola komunikasi yang ada di perusahaan PT. Triwijaya Abadi Perkasa. Komunikasi yang penulis observasi mulai dari cara komunikasi atasan atau pimpinan perusahaan ke manajer-manajer yang ada, lalu cara komunikasi manajer ke bawahannya atau staff, serta cara komunikasi sesama staff.

2. Wawancara

Wawancara adalah pola khusus dari interaksi dimulai secara lisan untuk tujuan tertentu dan difokuskan pada daerah konten yang spesifik,

dengan eliminasi dari bahan-bahan yang tidak ada hubungannya secara berkelanjutan. Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah dibuat.

Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara ke berbagai informan di PT. Triwijaya Abadi Perkasa. Seperti melakukan wawancara ke dua orang atasan dan ke tiga orang karyawan di PT. Triwijaya Abadi Perkasa.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder yang dilakukan pada penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan atau tinjauan kepustakaan digunakan untuk memberikan keragaman informasi dengan berdasarkan dan menambah pemahaman penulis dalam menilau fenomena yang tengah diamati. Tinjauan kepustakaan bisa dijadikan sumber informasi yang mendukung pemahaman permasalahan penelitian dengan mempelajarinya dari bermacam literatur yang relevan dengan penelitian yang tengah dilakukan.

Studi kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber literatur seperti buku, skripsi, thesis, jurnal ilmiah, jurnal internasional maupun sumber data *online* dari sumber kredibel yang terkait dengan peranan komunikasi organisasi pada sebuah perusahaan. Tinjauan kepustakaan dapat memberikan keragaman informasi dengan berdasarkan pada berbagai literatur yang telah ada dan menambah besarnya pemahaman peneliti khususnya peranan komunikasi organisasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah tindakan diperoleh dengan berupa data, mengelompokan data, mengkategorikan data menjadi objek yang dapat dikerjakan, mengolah data, mencari dan menemukan pola yang penting serta apa yang dipelajari untuk memutuskan apa yang dapat diceritakan terhadap manusia lain. Langkah dalam melakukan analisis data dilakukan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, analisis data, pembedaan data. Analisa data ini dapat berupa narasi yang awal terbentuknya menjawab rumusan masalah. Analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis yang bersifat kualitatif.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada PT. Triwijaya Abadi Perkasa yang berlokasi di Jl. Cibodas Raya Jl. Parakan Saat No.21, Antapani Kidul, Kec. Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat 40291.

Penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 3 April 2022 sampai dengan 24 Juli 2022.



Gambar 3.1 Lokasi PT. Triwijaya Abadi Perkasa

