

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini berfokus pada pola komunikasi organisasi yang dilakukan oleh divisi *accounting tax* PT Borden Eagle Indonesia untuk meningkatkan kualitas kinerja. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan pola komunikasi yang digunakan Pola Komunikasi Bintang, di mana setiap anggota memiliki akses setara untuk bertukar informasi, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Hal ini menjadikan komunikasi lebih terbuka, fleksibel, dan responsif. bersifat fleksibel dan adaptif, divisi *accounting tax* di PT Borden Eagle Indonesia tidak menerapkan SOP khusus yang membuat komunikasi menjadi kaku. Mereka mengandalkan keterbukaan, dengan komunikasi formal dan informal yang berlangsung selama setiap hari, baik secara langsung maupun menggunakan media lain seperti whatsapp dan email.

Kualitas kinerja divisi terbukti meningkat karena pola komunikasi yang cair mampu mempercepat koordinasi, memperkecil risiko miskomunikasi, serta mendukung penyelesaian pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu tinggi, seperti saat closing bulanan maupun perubahan regulasi pajak. Diskusi yang dilakukan secara rutin, klarifikasi, dan juga respon cepat akan suatu permasalahan menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas kerja dan menghindari yang namanya miskomunikasi.

Faktor pendukung komunikasi di divisi *accounting tax* meliputi keterbukaan, kenyamanan, dan kerjasama tim, budaya tim yang mendukung komunikasi yang terbuka dan tidak adanya senioritas membuat lingkungan kerja yang sehat dan nyaman yang mendorong kualitas kinerja menjadi lebih baik. Hambatan komunikasi divisi *accounting tax* berasal dari eksternal dan juga internal, hambatan dari internal muncul karena perbedaan persepsi dan juga gaya komunikasi antar individu, sedangkan hambatan eksternal lebih sering terjadi dalam komunikasi antar divisi seperti miskomunikasi akibat kurangnya konfirmasi.

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif berperan penting dan strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif, nyaman,

dan produktif. Kemampuan tim untuk melakukan komunikasi secara terbuka dan meniadakan senioritas sangat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah penulis lakukan, berikut ini merupakan beberapa saran penulis yang diharapkan bermanfaat bagi pihak pembaca dan juga penelitian selanjutnya. Penulis membagi saran menjadi dua bagian yaitu secara teoritis dan praktis. Menggunakan penerapan SOP komunikasi untuk informasi penting lintas divisi, meskipun komunikasi informal cukup efektif, sebaiknya membuat pedoman atau protocol sederhana untuk menghindari miskomunikasi dalam komunikasi antar divisi, terutama terkait informasi yang krusial.

5.2.1 Saran Teoritis

1. Penelitian ini memperkuat teori komunikasi organisasi bahwa pola komunikasi bintang memungkinkan interaksi yang lebih setara dan terbuka. Hal ini sekaligus menunjukkan relevansi teori organisasi neoklasik yang menekankan pentingnya relasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian ke divisi lain atau membandingkan antar divisi, sehingga dapat terlihat variasi pola komunikasi dalam konteks organisasi yang lebih luas.

5.2.2 Saran Praktis

1. Melakukan pelatihan komunikasi antar pribadi dan lintas budaya, untuk meminimalisir kesalahpahaman karena adanya perbedaan latar belakang dan cara berbicara, pelatihan komunikasi interpersonal sangat disarankan karena dapat membantu membangun empati dan juga pemahaman antar tim.
2. Disarankan meningkatkan pemanfaatan media komunikasi formal seperti email untuk sebuah dokumentasi, komunikasi menggunakan

media digital informal seperti whatsapp harus diimbangi dengan pencatatan formal untuk memastikan sebuah informasi terdokumentasi dan dapat ditelusuri Kembali saat diperlukan.

3. Diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antar divisi melalui forum rutin lintas departemen, seperti diskusi lintas divisi setiap minggu agar dapat membantu menyelaraskan informasi dan mencegah konflik atau miskomunikasi antar divisi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press.
- Alamsyah. (2024). Analisis Metode Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia (Sebuah Gambaran Sederhana Melalui Literatur Review). *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 2 No 1, 2–3.
- Aldi, A. R., Raudhatul, H., Vira Anggita Sukma, & Dewi Sri Woelandari Pantjolo Giningroem. (2024). Pengaruh Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *PPIMAN*, 2 No 1, 4.
- Anaqah, farah balqis. (2023). *POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN STAF DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA SUBBAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR*. HASANUDDIN.
- Andri, K., Fitria Khasanah, Dawami, M. Sahib Saleh, Bilferi Hutapea, Mas'ud Muhammadijah, Syarifah Gustiawati Mukri, Windayani, Arief Yanto Rukmana, & Muhammad Yusuf AR. (2023). *TEORI KOMUNIKASI PEMBELAJARAN* (Ari Yanto (ed.); Vol. 1). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Ariandi, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Aparat Desa Tilote Kecamatan Tilango Kabupaten Gorontalo. *JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI*, 3 No 1.
- Asmawati, Eka Purwanda, & Vip Paramarta. (2024). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA TENAGA MEDIS DI RUMAH SAKIT: TINJAUAN LITERATUR. *Jurnal Manajemen Bisnis Modern*, 6 No 4, 4.
- Asri, I. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN SEMANGAT KERJA PEGAWAI PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI KEMENTERIAN. *IKON Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27 No 3, 5–7.

- Asriadi. (2020). Komunikasi Efektif Dalam Organisasi. *Retorika*, 2 No 1, 5.
- Azizah, N., Argindo Pratama Tampubolon, & Halasan Surgianto Sibarani. (2021). KOMUNIKASI ORGANISASI: Kepemimpinan dan Gaya Kepemimpinan. *Komunika Jural Ilmu Komunikasi*, 17 No 1, 2.
- Deshinta, A. B. B., & Elisabeth, S. (2020). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LURAH GUNG LETO KECAMATAN KABANJAHE. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5 No 2, 7.
- Dimas, F. N. &, & Muya, S. I. L. (2020). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISAI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DINAS KESEHATAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA. *Jurnal Network Media*, 3 No 1.
- Erwa, E., Muhammad Ayubi, & Najwa Aulia. (2023). Model-model Komunikasi Linear. *JURNAL PENDIDIKAN DAN KONSELING*, 5 no 1, 1.
- Fauzan, A. S. &, & Lailatul, U. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan*, 5 No 2, 4–5.
- Halim, D., & Husna, Zahratul, U. (2023). Pola Komunikasi dalam Organisasi Digital Transformation Office Saat Pandemi dan Setelah Pandemi di Team Operational. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 3(2), 321–332. <https://doi.org/10.54082/jupin.161>
- Hanif, H., Dr. Ir. M. Ansyar Bora, S.T., M.T., I., Dini Afriani, S.ST., M. K., Listya Endang Artiani, S.E., M. S., Dr. Hj. Ratna Puspitasari, M. P., Anggi Susilawati, S.Pd., M. P., Dr. Putri Maha Dewi, SH., M. ., Ahmad Asroni, S. Fil., S.Th.I., M. H., Dr. Ir. Yunesman, S.Pd., M. P. ., Dr. Ir. Abdullah Merjani, S.T., M. ., & Dr. Ir. Arif Rahman Hakim, S.T., M.T., I. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. . Dr. Rudy, S.T. (ed.); 1st ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Junisa, K., & Kuntadi, C. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

- Auditor: Profesionalisme, Kompetensi Auditor dan Independensi Auditor. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2 No 5, 3.
- M. Ghazali, B. A. P. (2022). Komunikasi Organisasi dan Penilaian Kinerja Sebagai Akar Masalah Organisasi. *INNER: Journal of Psychological Research*, 1 No 4, 152–162.
- Mahmudah, F. N. (2021). *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF MANAJEMEN PENDIDIKAN BERBANTUAN SOFTWARE ATLAS.TI 8* (Budi Asyhari (ed.); 1st ed.). UAD Press. [https://books.google.co.id/books?id=ODY0EAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=P5tIsyJU8u&dq=buku teknik analisis data kualitatif&lr&pg=PR4#v=onepage&q=buku teknik analisis data kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ODY0EAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=P5tIsyJU8u&dq=buku+teknik+analisis+data+kualitatif&lr&pg=PR4#v=onepage&q=buku+teknik+analisis+data+kualitatif&f=false)
- Mayo, E. (2003). *THE HUMAN PROBLEMS OF AN INDUSTRIAL CIVILIZATION* (1st ed.). <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203487273>
- Mucharam, A. (2022). MEMBANGUN KOMUNIKASI PUBLIK YANG EFEKTIF. *Ikon-Jurnal Ilmiah Komunikasi*, XXVII No 1, 74–75.
- Muhammad, N., Najmuddin M. Rasul, & Andi Ummul Khair. (2022). ANALISIS PEGARUH UNSUR-UNSUR KOMUNIKASI TERHADAP BRAND AWARENESS PADA MEDIA MARKETING YOUTUBE. *Jurnal Ilmiah Mea*, 6 No 2, 6–8.
- Rahmat, H. (2024). Pola Komunikasi Organisasi Disdukcapil Kota Tangerang Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manageable*, 2 No 2.
- Ratnawita, Tomi Tamtomo, Nani Nurani Muksin, Sandy Gunarso, Febriyansyah Nataly, Mira Suminar, Indah Fajar Rosalina, Shulhuly Ashfahani, Enggal Sari Maduratna, Saktisyahputra Saktisyahputra, Sri Rahadian Mukjizat Sakti, Nadia Zahara, Dra. Ifa Safira Mustikadara, & Nur Asiah. (2024). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (1st ed.). PT Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=QRj-EAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q&f=false>

Romadona, M. R. R., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan. *Jurnal Pekommas*, 5 No 1, 6.

Siregar, R. T. (2021). *Komunikasi Organisasi*.

Subhan, A., Viana Safrida Harahap, & Alhidayatullah AK. (2022). METODE KOMUNIKASI INTER PERSONAL PADA PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON TAKENGON KABUPATEN ACEH TENGAH. *Jurnal JIKOSHUM*, 1 No 1, 5.

Supit, B. F. M. A. P. (2023). *Konsep Dasar KOMUNIKASI ORGANISASI* (M. A. P. Elvis M.C. Lumingkeas (ed.)). TAHTA MEDIA GROUP.

Syafrida, H. S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. KBM INDONESIA.

Tamaulina, B. S. (2024). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN (TEORI DAN PRAKTIK)* (M. S. Dr. Bambang Ismaya, S.Ag., M.Pd. (ed.); 1st ed., Issue 1). CV Saba Jaya Publisher.

Widya, I. (2022). *ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN BAWAHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT TASMA PUJA KABUPATEN KAMPAR*. Universitas Islam Riau.

Zamzami & Wili, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi. *Cybernetics : Journal Educational Research and Social Studies*, 2 no 1, 1.

Zulkifli. (2022). FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI :KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA (STUDI LITERATURE REVIEW MSDM. *JMPIS*, 3(1), 415.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas

Nama : Sebastian Raphael
NIM : 20210400058
Program Studi : Ilmu Komunikasi-Fakultas Sosial Humaniora
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 13 Oktober 2003
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Katholik
Alamat : JL. Tegal Sari 2
No. Telp : 085156207420
E-mail : sebastianraphael004@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

1. TK : TK Confucius Setia Bhakti Lulus Tahun 2009
2. SD : SD Setia Bhakti Lulus Tahun 2015
3. SMP : SMP Setia Bhakti Lulus Tahun 2018
4. SMK : SMK Setia Bhakti Lulus Tahun 2021

C. Pengalaman Kerja

1. Hokikingdomidn : April 2022 - April 2023
2. PT Borden Eagle Indonesia : Juli 2024 - Januari 2025
3. Bank Central Asia : Mei 2025 - Sekarang

LAMPIRAN

a. Instrumen Wawancara

Pertanyaan Pembuka

1. Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?
3. Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Pola Komunikasi Bintang

1. Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda (misalnya antar rekan kerja, dengan atasan, maupun dengan divisi lain)?
2. Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?
3. Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim?
4. Bisa berikan contohnya? Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku (misalnya harus selalu lewat atasan)?
5. Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Hambatan dan Pendukung Komunikasi

1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi accounting tax?
2. Apakah ada kendala atau hambatan yang sering ditemui dalam komunikasi di divisi accounting tax? Jika ada, seperti apa contohnya?
3. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala komunikasi saat bekerja dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?
4. Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi accounting tax?
5. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi kendala atau hambatan komunikasi yang ada?

Pertanyaan Penutup

1. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pola komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?
2. Harapan apa yang Bapak/Ibu miliki untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?
3. Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pola komunikasi di divisi accounting tax pada PT Borden Eagle Indonesia?



HASIL WAWANCARA

WAWANCARA 1

Pewawancara : Sebastian Raphael
Narasumber : Jefrey Septianto
Sebagai : Manager Accounting Tax
Tanggal Wawancara : 27 Juni 2025



Pertanyaan: Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Bekerja sebagai Manager accounting tax dengan tanggung jawab mengawasi dan membimbing satu tim accounting tax, mendiskusikan masalah pekerjaan untuk mencari solusi, memastikan pekerjaan berjalan dengan baik, serta membuat laporan bulanan untuk manajemen.

Pertanyaan: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?

Jawaban: Sudah bekerja selama 8 tahun.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Jawaban: Untuk posisi manager sudah berkomunikasi hampir dengan semua divisi seperti Sales, *IT*, *HR/GA*, dan *IB*.

Pertanyaan: Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda?

Jawaban : Biasanya komunikasi berjalan dua arah. Saya bisa langsung menyampaikan instruksi ke *Supervisor* maupun *staff*, dan mereka pun bisa langsung menyampaikan laporan atau kendala kepada saya.

Pertanyaan: Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?

Jawaban: Ya, saya terbuka. *Staff* bisa langsung bicara dengan saya tanpa harus selalu melalui *Supervisor*.”

Pertanyaan: Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim? Bisa berikan contohnya?

Jawaban: Ya, lebih cepat. Misalnya kalau ada perubahan aturan pajak, *staff* bisa langsung konfirmasi ke saya tanpa menunggu laporan berjenjang.”

Pertanyaan: Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku?

Jawaban: Kelebihannya adalah fleksibilitas. Informasi lebih cepat sampai dan masalah lebih cepat ditangani.”

Pertanyaan: Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Jawaban: “Sangat membantu. Tim jadi lebih solid dan cepat menyelesaikan masalah.”

Pertanyaan: Menurut Bapak/Ibu, apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Keterbukaan dalam menyampaikan ide dan masalah, tidak menyimpan persoalan sendiri agar bisa segera diselesaikan bersama.

Pertanyaan: Apakah ada kendala komunikasi di dalam divisi? Jika ada, seperti apa contohnya?

Jawaban: Ada, misalnya diminta melakukan satu hal tetapi justru mengerjakan tiga hal karena inisiatif berlebih, sehingga hasil kerja menjadi salah.

Pertanyaan: Apakah pernah mengalami kendala komunikasi dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?

Jawaban: Pernah, misalnya dengan divisi *marketing*. Saat menerima email pekerjaan untuk bulan April, terjadi perubahan tetapi tidak dikomunikasikan ulang, sehingga menimbulkan miskomunikasi dan komplain dari pihak lain.

Pertanyaan: Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Keterbukaan saat ada masalah atau kesulitan agar bisa saling membantu, bukan hanya diam atau memendam.

Pertanyaan: Bagaimana cara mengatasi kendala komunikasi yang ada?

Jawaban: Dengan memastikan komunikasi dipahami dengan benar, menanyakan kembali, dan mengulang poin-poin agar tidak ada asumsi sendiri.

Pertanyaan: Apa saran untuk meningkatkan komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Saling memberikan informasi antar divisi dengan benar hingga pekerjaan selesai dengan baik.

Pertanyaan: Harapan untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?

Jawaban: Lebih maju dan menyejahterakan karyawan.

Pertanyaan: Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Harus menyampaikan sesuatu dengan baik dan dalam konteks yang jelas.

WAWANCARA 2

Pewawancara : Sebastian Raphael
Narasumber : Widya Rucitra
Sebagai : *Supervisor Accounting Tax*
Tanggal Wawancara : 26 Juni 2025



Pertanyaan: Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Bekerja sebagai **Supervisor accounting**, memiliki tanggung jawab utama untuk memeriksa pekerjaan *AP*, *AR*, dan membuat laporan keuangan.

Pertanyaan: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?

Jawaban: Sudah bekerja selama 1,5 tahun.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Jawaban: Terkadang ada berkomunikasi dengan divisi lain seperti *purchasing*, *sales*, dan *marketing*.

Pertanyaan: Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda?

Jawaban: Saya sering menerima instruksi dari *Manager*, lalu saya teruskan ke *staff*. Tapi *staff* juga sering langsung berkomunikasi dengan *Manager* kalau situasi mendesak.

Pertanyaan: Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?

Jawaban: Bisa langsung, tidak harus melalui saya. Walau biasanya mereka diskusi dulu dengan saya.

Pertanyaan: Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim? Bisa berikan contohnya?

Jawaban: Sangat membantu, contohnya saat *closing* bulanan, *staff* bisa langsung berkoordinasi dengan saya dan *Manager* sekaligus.

Pertanyaan: Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku?

Jawaban: Lebih efisien. *Staff* tidak perlu menunggu saya sebagai perantara, jadi pekerjaan lebih cepat.

Pertanyaan: Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Jawaban: Ya, koordinasi lebih lancar dan tidak ada miskomunikasi yang berarti.

Pertanyaan: Menurut Bapak/Ibu hal apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Dengan melakukan kegiatan bersama, menghabiskan waktu bersama, saling menghargai, sehingga tim dapat mengenal satu sama lain dengan baik dan merasa nyaman.

Pertanyaan: Apakah ada kendala atau hambatan yang sering ditemui dalam komunikasi di divisi *accounting tax*? Jika ada, seperti apa contohnya?

Jawaban: Ada, misalnya karena perbedaan daerah asal yang memengaruhi nada bicara. Terkadang hal yang biasa terdengar seperti nada marah sehingga menimbulkan salah paham.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala komunikasi saat bekerja dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?

Jawaban: Biasanya terdapat kesalahpahaman saat berkomunikasi.

Pertanyaan: Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Saling mengerti dan memahami kebiasaan masing-masing, serta mau menjelaskan kembali jika ada kesalahpahaman.

Pertanyaan: Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi kendala atau hambatan komunikasi yang ada?

Jawaban: Dengan membicarakan kembali dan mendiskusikannya bersama untuk menemukan solusi.

Pertanyaan: Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pola komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Sudah tidak ada saran.

Pertanyaan: Harapan apa yang Bapak/Ibu miliki untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?

Jawaban: Harapannya komunikasi bisa semakin baik, dan perusahaan semakin sejahtera.

Pertanyaan: Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pola komunikasi di divisi *accounting tax* pada PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Tidak ada, sudah cukup.

WAWANCARA 3

Pewawancara : Sebastian Raphael

Narasumber : Tikha Sari

Sebagai : *Staff Accounting Tax*

Tanggal Wawancara : 26 Juni 2025



Pertanyaan: Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Saya bekerja sebagai *staff accounting tax* yang mengurus perpajakan.

Pertanyaan: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?

Jawaban: Sudah bekerja kurang lebih selama 1 tahun.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Jawaban: Iya sering, terutama dengan tim PCD.

Pertanyaan: Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda?

Jawaban : Kalau ada pekerjaan, saya bisa diskusi langsung dengan *Supervisor* atau *Manager*. Kadang juga langsung dengan teman satu tim kalau soal teknis.

Pertanyaan: Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?

Jawaban: Bisa langsung ke *Manager*. Saya pernah menyampaikan kendala pajak langsung ke beliau.

Pertanyaan: Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim? Bisa berikan contohnya?

Jawaban: Lebih cepat. Contohnya saat ada dokumen pajak yang butuh tanda tangan, saya bisa langsung konfirmasi ke *Manager*.

Pertanyaan: Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku?

Jawaban: Tidak bertele-tele. Kalau butuh keputusan cepat, langsung ke *Manager*.

Pertanyaan: Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Jawaban : Membantu, karena saya merasa didengar langsung oleh atasan.

Pertanyaan: Menurut Bapak/Ibu, hal apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Harus nyaman, saling mengerti, dan adanya *feedback* antara penerima dan komunikator.

Pertanyaan: Apakah ada kendala atau hambatan dalam komunikasi di divisi *accounting tax*? Jika ada, seperti apa contohnya?

Jawaban: Ada, yaitu sering terjadi salah pengertian atau salah mengartikan informasi.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala komunikasi saat bekerja dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?

Jawaban: Iya, kendalanya perbedaan sudut pandang antar individu.

Pertanyaan: Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Kebersamaan dan tidak adanya senioritas.

Pertanyaan: Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi kendala komunikasi yang ada?

Jawaban: Dengan menyampaikan informasi secara baik, benar, dan tepat agar tidak salah dimengerti.

Pertanyaan: Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pola komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Agar lebih baik menjalin komunikasi antar divisi karena sebagai manusia harus bersosialisasi dan menjaga hubungan baik.

Pertanyaan: Harapan apa yang Bapak/Ibu miliki untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?

Jawaban: Semoga semakin mensejahterakan karyawan dan lebih baik untuk karyawannya.

Pertanyaan: Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pola komunikasi di divisi *accounting tax* PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Tidak ada.

WAWANCARA 4

Pewawancara : Sebastian Raphael
Narasumber : Mega
Sebagai : *Staff Account Payable*
Tanggal Wawancara : 26 Juni 2025



Pertanyaan: Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Saya bekerja sebagai *staff account payable*, tugasnya melakukan penjurnalan atas segala jenis transaksi pembayaran.

Pertanyaan: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?

Jawaban: Sudah bekerja selama 2 tahun.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Jawaban: Lumayan sering, seperti dengan *marketing*, *HRD*, *sales*, dan *purchasing*.

Pertanyaan: Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda?

Jawaban: Informasi biasanya lewat grup WhatsApp tim, jadi semua bisa tahu. Kalau ada yang *urgent*, langsung ke atasan.

Pertanyaan: Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?

Jawaban: Tidak harus lewat *Supervisor*. Kalau ada yang mendesak, saya bisa langsung ke *Manager*.

Pertanyaan: Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim? Bisa berikan contohnya?

Jawaban: Iya, contohnya saat ada vendor komplain, saya bisa langsung lapor ke *Manager* tanpa menunggu.

Pertanyaan: Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku?

Jawaban: Lebih praktis. Kami tidak perlu melewati birokrasi panjang untuk hal-hal yang mendesak.

Pertanyaan: Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Jawaban: Iya, kerja sama lebih enak karena semua bisa komunikasi terbuka.

Pertanyaan : Menurut Bapak/Ibu, hal apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban : Yang mendukung efektivitas itu karena kenyamanan dengan lingkungan yang nyaman, juga berasal dari satu daerah yang sama.

Pertanyaan : Apakah ada kendala atau hambatan yang sering Anda temui dalam komunikasi di divisi *accounting tax*? Jika ada, seperti apa contohnya?

Jawaban : Sejauh ini tidak ada.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala komunikasi saat bekerja dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?

Jawaban: Kalau dengan divisi lain ada, karena kurang mengerti satu sama lain dan dengan pekerjaan terkait, jadi komunikasi yang dilakukan menjadi tegang.

Pertanyaan: Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Mau untuk saling memahami satu sama lain.

Pertanyaan: Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi kendala atau hambatan komunikasi yang ada?

Jawaban: Saling berkomunikasi kembali sampai mendapatkan solusi.

Pertanyaan: Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pola komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Semoga komunikasi yang terjalin bisa lebih baik dan juga saling pengertian satu sama lain.

Pertanyaan: Harapan apa yang Bapak/Ibu miliki untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?

Jawaban: Harapan saya semoga semakin jaya agar karyawan semakin sejahtera.

Pertanyaan: Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pola komunikasi di divisi *accounting tax* pada PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Tidak ada, sudah cukup.

WAWANCARA 5

Pewawancara : Sebastian Raphael
Narasumber : Friscilla Wiajya
Sebagai : *Staff Account Receivable*
Tanggal Wawancara : 27 Juni 2025
Lokasi Wawancara : Kopi Pujaan Hati



Pertanyaan: Bisakah Bapak/Ibu ceritakan posisi dan tanggung jawab Bapak/Ibu di PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Saya bekerja sebagai *staff account receivable*.

Pertanyaan: Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di divisi ini?

Jawaban: Sudah bekerja selama 7 tahun.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu sering berinteraksi dengan divisi lain? Jika iya, dengan divisi mana saja?

Jawaban: Iya lumayan sering dengan tim verifikasi, *marketing* dan *sales*.

Pertanyaan: Bagaimana alur komunikasi biasanya berlangsung di divisi Anda?

Jawaban: Saya biasanya langsung bicara dengan *Supervisor*, tapi kalau penting bisa langsung ke *Manager*. Antar *staff* juga sering koordinasi langsung.

Pertanyaan: Apakah setiap anggota divisi bisa berkomunikasi langsung dengan pimpinan, atau harus melalui perantara?

Jawaban: Kami punya akses langsung, tapi biasanya lewat *Supervisor* dulu kalau urusan kecil.

Pertanyaan: Bagaimana menurut Anda, apakah pola komunikasi yang ada saat ini mempermudah pekerjaan tim? Bisa berikan contohnya?

Jawaban: Membantu sekali, misalnya kalau ada *customer* telat bayar, saya bisa langsung koordinasi dengan *Manager* untuk tindak lanjut.

Pertanyaan: Apa kelebihan pola komunikasi yang diterapkan di divisi Anda dibandingkan dengan pola komunikasi lain yang lebih kaku?

Jawaban: Kelebihannya, semua orang bisa terlibat. Jadi tidak ada informasi yang tertahan di satu jalur saja.

Pertanyaan: Menurut Anda, apakah pola komunikasi saat ini membantu meningkatkan kerja sama dan kinerja tim?

Jawaban: Sangat mendukung, karena semua anggota bisa saling bantu tanpa batasan hierarki yang kaku.

Pertanyaan: Menurut Bapak/Ibu, hal apa saja yang mendukung efektivitas komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Kebutuhan kerja dan kenyamanan.

Pertanyaan: Apakah ada kendala atau hambatan yang sering ditemui dalam komunikasi di divisi *accounting tax*? Jika ada, seperti apa contohnya?

Jawaban: Ada, misalnya penjelasan yang kurang jelas atau perbedaan persepsi antar individu.

Pertanyaan: Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala komunikasi saat bekerja dengan divisi lain? Jika iya, seperti apa contohnya?

Jawaban: Terkadang ada, misalnya perbedaan dalam pemecahan masalah atau perbedaan pendapat.

Pertanyaan: Apa faktor yang membantu kelancaran komunikasi di divisi *accounting tax*?

Jawaban: Dengan saling menghargai dan menghormati antar individu dalam menyampaikan informasi.

Pertanyaan: Bagaimana cara Bapak/Ibu mengatasi kendala atau hambatan komunikasi yang ada?

Jawaban: Dengan cara berbicara dengan baik dan menjalin kenyamanan.

Pertanyaan: Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pola komunikasi antar divisi di PT Borden Eagle Indonesia?

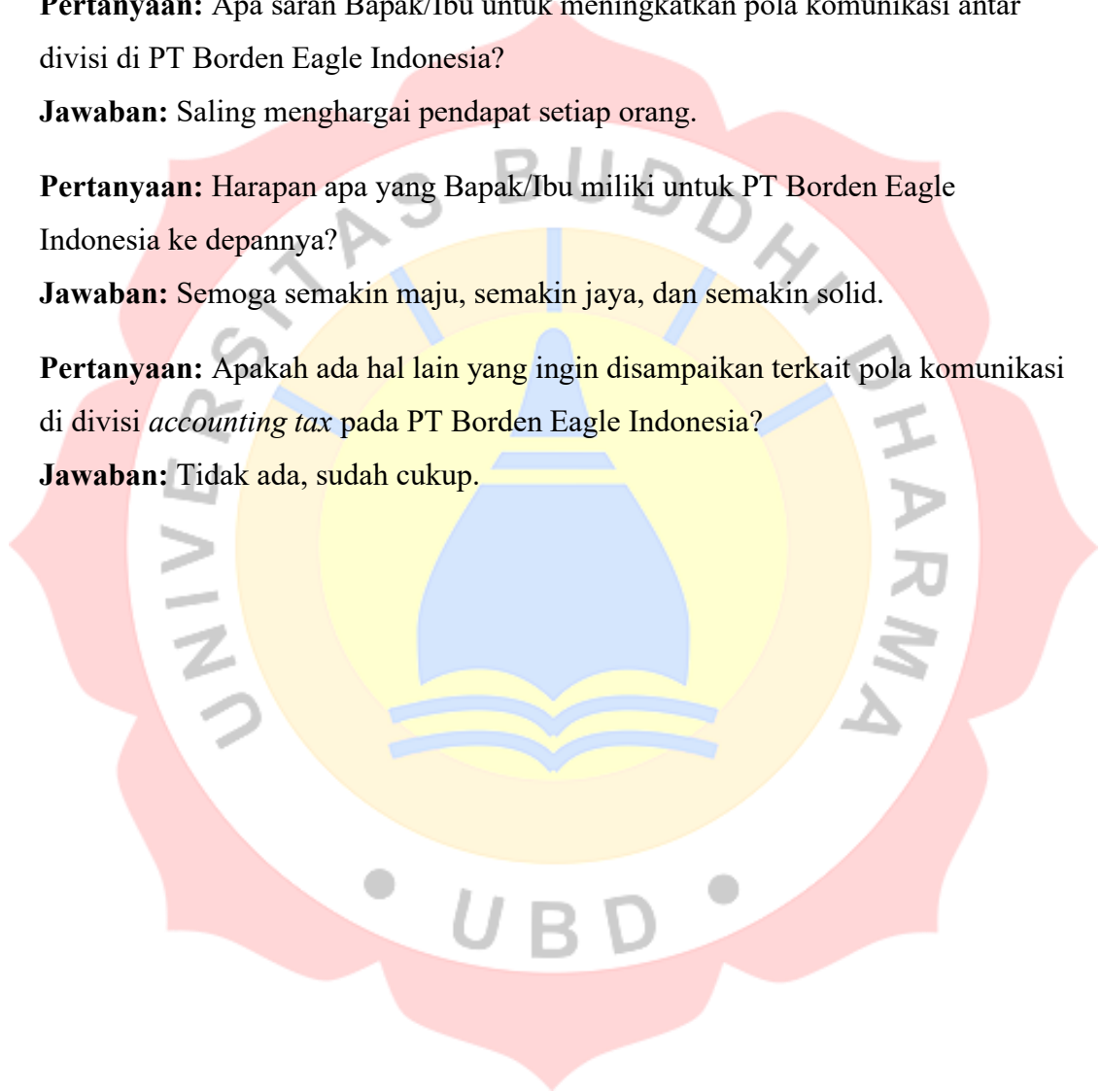
Jawaban: Saling menghargai pendapat setiap orang.

Pertanyaan: Harapan apa yang Bapak/Ibu miliki untuk PT Borden Eagle Indonesia ke depannya?

Jawaban: Semoga semakin maju, semakin jaya, dan semakin solid.

Pertanyaan: Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pola komunikasi di divisi *accounting tax* pada PT Borden Eagle Indonesia?

Jawaban: Tidak ada, sudah cukup.





UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang

021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM 20210400058
Nama Mahasiswa : SEBASTIAN RAPHAEL
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Strata Satu
Tahun Akademik/Semester : 2024/2025
Genap Dosen Pembimbing : Dr. Serious Zebua, S.Pd.,M.Pd.,CPS.,CCLS
Judul Skripsi : ANALISIS POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PADA DIVISI
ACCOUNTUNG TAX PT BORDEN EAGLE INDONESIA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA

Tanggal	Catatan	Paraf
05 Maret 2025	buat bab 1 latar belakang	
12 Maret 2025	- bab 1 revisi format	
24 Maret 2025	- kerangka konseptual -teori komunikasi ditambahkan - tambahkan materi bab2	
16 April 2025	- buat novelty - buat buah pikir penulis	
14 Mei 2025	- pastikan penggunaan mendeley - lihat kutipan - lanjut bab 3	
28 Mei 2025	- buat instrumen wawancara - rumusan hasil wawancara - olah data	
04 Juni 2025	- sumber data penelitian - informan atau lengkapi bab 3	
11 Juni 2025	- buat hasil penelitian	
25 Juni 2025	- lengkapi gambaran umum - rumusan hasil instrumen	
03 Juli 2025	- lengkapi bab 5 - surat surat penelitian lengkap	
05 Juli 2025	- lengkapi abstrak - daftar isi - daftar pustaka - daftar sidang	

Mengetahui

Ketua Program Studi



Tia Nurapriyanti, S.Sos., M.Ikom

Tangerang, 17 Juli 2025

Pembimbing



Dr. Serious Zebua, S.Pd.,M.Pd.,CPS.,CCLS



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

August 22nd, 2025

Editor Explanation:

Dear Sebastian,

Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student Id : 20210400058
Faculty/Study Program : Social Sciences And Humanities/Communication Sciences
Title : Analisis Pola Komunikasi Organisasi Pada Divisi
Accounting Tax PT. Borden Eagle Indonesia dalam
Meningkatkan Kualitas Kinerja
Type : Thesis

Turnitin suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

Word Count	: 15183
Character Count	: 103271
Similarity Index	: 29%
Internet Source	: 28%
Publication	: 10%
Student Paper	: 14%
Exclude quotes	: Off
Exclude bibliography	: Off
Exclude matches	: Off

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show an unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

Shenny Ayunuri Beata Sitinjak, S.S., M.M., M.Hum.
Faculty of Social Sciences and Humanities
Buddhi Dharma University (UBD)

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir
Tangerang 15115 - Banten

Telp. 021 - 5517853, Fax. 021 - 5586820



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

No : 090/II/FSH/VII/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Wawancara

Yth.

Bapak Jeffrey Septianto

Manager Accounting Tax PT. Borden Eagle Indonesia
Trembesi Tower Suite 9, Jalan Seribu Lot VII A,
CBD-BSD, Kota Tangerang Selatan, Banten

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak untuk diwawancarai oleh mahasiswa kami sebagai data penelitian bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama : **Sebastian Raphael**
NIM : 20210400058
Semester : VIII (8)

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 2 Juli 2025

Hormat kami,



Dr. Sonya Ayu Kumala, S.Hum., M.Hum
Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Tembusan:

1. Kaprodi Ilmu Komunikasi
2. Arsip

Tangerang Selatan, 09 Juli 2025

No Ref : 017/HRGA-BEI/EKS/VII/2025
Perihal : **Konfirmasi Pelaksanaan Wawancara Mahasiswa**

Kepada Yth:

Dr. Sonya Ayu Kumala, S. Hum., M. Hum

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Buddhi Dharma

Di Tempat

Dengan hormat,

Menanggapi surat permohonan nomor: 090/II/FSH/VII/2025 perihal permohonan izin wawancara yang diajukan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma, kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : **Sebastian Raphael**

NIM : 20210400058

Telah melaksanakan wawancara di PT. Borden Eagle Indonesia pada tanggal 26 - 27 Juni 2025.

Kami berharap hasil wawancara ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi penyusunan tugas akhir mahasiswa tersebut. Apabila di kemudian hari dibutuhkan informasi tambahan, kami terbuka untuk menjalin komunikasi lebih lanjut.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas kerjasama dan perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


Rosmala Napitupulu, SH
HR & GA Head Division

