

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

Dalam analisis data adalah bagian dari tahap penelitian kualitatif yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh peneliti dari informan, data selama penelitian maupun dari lapangan selama proses berlangsung. Analisis data ini dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, salah satunya adalah wawancara terhadap informan dan data juga bermanfaat untuk mengecek kebenaran dari setiap peneliti yang telah diperoleh. Analisis data ini telah dilakukan sejak awal penelitian dan bersamaan dengan pengumpulan data.

Dari hasil temuan penelitian dilapangan peneliti menemukan beberapa temuan yang terkait dengan fokus penelitian yang dimana komunikasi vertikal yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini pimpinan bekerja dengan tanggung jawab yang berdasarkan aturan-aturan yang berlaku maupun sebaliknya tanggung jawab diluar pekerjaan, disisi lain bawahan juga menerapkan prosedur etos kerja dengan profesionalisme yang baik.

Adapun hasil temuan penelitian tentang komunikasi *vertikal* PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya sebagai berikut:

1. Proses komunikasi vertikal yang dilakukan pimpinan dengan bawahannya adalah bentuk proses komunikasi penyampaian secara kekeluargaan yang

bersifat langsung melalui suatu pertemuan formal (kegiatan kerja) maupun non formal (diluar pekerjaan).

2. Ketika pimpinan sedang melakukan komunikasi vertikal terhadap para bawahannya cenderung menggunakan bahasa yang mudah di mengerti oleh komunikan, agar dalam penerapan kerja tidak terjadi salah paham saat penugasan.
3. Pengakuan visi awal di Prudential yang dimana bekerja adalah sebagai keluarga, yang artinya bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar yang memperlakukan satu sama lain sama sehingga tidak ada jarak pembeda antara pimpinan dengan bawahan.
4. Penerapan disiplin preventif atau kedisiplinan waktu sangat menentukan kualitas kerja seorang bawahan, sehingga dengan begitu seseorang dapat terhindar dari sifat-sifat lalai, malas, kesalahan dalam bekerja.

Selain itu dari penelitian dilapangan peneliti juga menemukan faktor pendukung maupun penghambat. Faktor pendukung dalam proses komunikasi vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya adalah:

1. Komunikasi dengan seluruh pihak baik itu dari tingkatan atas maupun bawahan untuk membantu dalam keharmonisan kerja sangat merubah peran sikap serta prilaku para bawahan tersebut.
2. Kemudian menentukan hukuman yang telah disepakati bersama yakni dengan ketidaksiplinan waktu kerja yang hal tersebut sudah terkena sangsi-sangsi akan penerapan.

Faktor penghambat pada proses komunikasi vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya yakni:

1. Dari penghambat faktor tolak ukur akan bertukar informasi, ilmu, pikiran kepada pimpinan atau setara kepada bawahan dalam satu tempat, wajar dalam ruang lingkup terkadang ada perbedaan dan ketidaknyamanan.
2. hukuman yang telah disepakati bersama yakni dari kesalahan ataupun keteledoran kerja karyawan tersebut dalam visi dan redaksi perusahaan yang dimana mengampangkan hal tersebut untuk kesekian kalinya.

Dari pembahasan dan analisis diatas, maka peneliti menemukan beberapa temuan yang terkait dengan fokus dalam penelitian tersebut, antara lain adalah:

1. Proses komunikasi secara kekeluargaan yang menjadikan terapan dalam perusahaan ini merupakan bentuk komunikasi terbuka bersifat informatif dalam penyampaian pesan yang sangat efektif dan efisien.
2. Pola komunikasi vertikal yang dipengaruhi secara langsung oleh pimpinan dengan bawahan pada otoritas tingkatan tinggi terhadap otoritas lebih rendah dan sebaliknya.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Untuk menguji kebenaran temuan penelitian dengan teori yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian, dalam bab ini peneliti akan melakukan konfirmasi dan analisa dari beberapa data yang dapat diidentifikasi antara hasil temuan penelitian dengan kajian teori yang dijelaskan sebelumnya. Maka

pada penjelasan kajian teori tersebut, perlu diketahui sebelumnya yang mana merupakan jenis penelitian kualitatif.

Sebuah penelitian proses komunikasi vertikal pada organisasi antara pimpinan dengan bawahan atau sebaliknya. Pada kajian proses komunikasi vertikal ini peneliti memfokuskan pada teori hubungan manusia yang dikemukakan oleh Elton Mayo dan teori integratif yang dikemukakan oleh Richard Farance, bahwa menjadi acuan oleh peneliti sekarang, karena kedua teori ini saling berkaitan.

1. Proses komunikasi secara kekeluargaan merupakan bentuk komunikasi vertikal yang terbuka dengan penyampaian pesan yang efektif dan efisien.

Mendefinisikan teori yang relevan dengan temuan diatas adalah teori hubungan manusia Elton Mayo yang merupakan suatu aspek organisasi sebagai suatu sistem yang setidaknya ada saling ketergantungan pada aspek psikologis yang berorientasi pada hubungan manusia sebagai mahluk sosial. Penekanan teori ini adalah: fn (Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, Jakarta PT Bumi Aksara, 2005, hlm 39) pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi, teori ini meyarankan strategi peningkatan dan peyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi saat menciptakan organisasi yang dapat membantu individu kebersamaan saat mengembangkan potensinya.

Pada proses komunikasi yang di buat secara kekeluargaan di PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya membuat pimpinan

berperan sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan. Komunikasi berlangsung secara informal dan formal dengan suasana yang kondusif, santai dan rileks yang dimana sangat memudahkan komunikan dalam memahami satu pesan yang disampaikan oleh komunikator pimpinan.

Hal ini berkaitan pada pengembangan potensi yakni adanya komunikasi saling tukar informasi sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman mereka masing-masing pada kinerja dan bersamaan penukaran informasi pesan pada pimpinan. Hasil informasi pesan yang didapat sangat lebih mudah dan ini terbukti bahwasannya organisasi bukan sistem yang kaku dan berat saat di komunikasikan.

Aspek dari pemberian pesan adalah kebutuhan terhadap informasi atau pemberian tugas yang efektif sesuai kemampuan diri mereka terhadap tanggung jawab karyawan, apa yang membuat koordinasi organisasi didalam perusahaan memungkinkan adalah karena adanya pelaksanaan dari pimpinan sebagai komunikator bertanggung jawab penuh pada seperangkat aturan bersama yang mengatur perilaku setiap orang dan menjaga terjadinya stabilitas dalam intensitas kerja karyawan yaitu komunikan yang lebih memahami dalam hal tersebut.

2. Faktor yang menjadi hambatan didalam pelaksanaan proses komunikasi vertikal adalah sikap dan perilaku pada anggota organisasi.

Sikap dan tingkah laku anggota organisasi penentu sebuah keberhasilan sebuah organisasi, oleh karena itu faktor manusia dalam

organisasi haruslah mendapat perhatian dan tidak dapat diabaikan,Sebab individu-individu pelaku organisasi bukanlah robot yang dapat sekedar berjalan karena perintah atau tombol remot kontrol pengendali.

Melainkan mereka manusia yang memiliki aspek psikologis dan pemikiran akan kebebasannya yang membutuhkan suatu pengakuan sosial dalam menciptakan hubungan antar sesamanya. Terapan teori yang dikemukakan oleh Richard Farance yang menjelaskan bahwa organisasi sebagai suatu sistem yang setidaknya terdiri dari dua orang (atau lebih), ada saling ketergantungan, input, proses, dan output. Kelompok ini berkomunikasi dan bekerja sama untuk menghasilkan suatu hasil akhir dengan menggunakan energi, informasi, dan bahan-bahan lain dari lingkungan.

Salah satu sumberdaya penting dalam organisasi adalah informasi. Komunikasi sendiri, sebagian merupakan pengurangan dasar dari ketidakpastian melalui informasi. Dalam hambatan komunikasi vertikal antara pimpinan dengan bawahan di PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya adalah bilamana penerapan atas penugasan kerja diperintahkan melalui media eletronik yang berdampak misunderstanding pada penugasannya.

Dalam tatanan manajemen atasan hingga bawahan sering sekali terjadi hambatan atas kesalahpahaman dikarenakan kelemahan tersebut meliputi pada setiap level organisasi saling tidak berkesinambungan antara *individual*, *dyadic*, kelompok, dan *organisasial* dan semua dapat

meneliti berbagai cara bagaimana komunikasi dapat berfungsi dan distrukturkan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut berbagai bentuk komunikasi dikembangkan baik komunikasi kepada atasan, bawahan, horizontal, formal, informal beserta vertikal.

Sedangkan kelemahan komunikasi terjadi pada peningkatan produktifitas dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain teknologi, efisien, semangat kerja, dan lain-lain, faktor kelemahan tersebut memungkinkan pada hambatan kerja yang dimana gaya komunikasi menjadi tidak seimbang dan sependapat.

Selain itu, dari bawahan yang tidak memahami perintah yang telah ditunjukkan agar bisa mengerti yang dimaksudkan oleh atasan maka atasan menggunakan cara pendekatan antar personal *by face to face* kepada para bawahan. Karena dengan begitu para bawahan akan merasa mengerti dari maksud atasan karena atasan yang langsung menyampaikan perintah tersebut untuk mengikuti penugasan tersebut sehingga bawahan akan memahami benar atas penugasan yang disampaikan pimpinan / komunikator.

Komunikasi kekeluargaan sendiri adalah Suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi, komunikasi terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu atau dengan perantaraan non media massa.

Tentunya hal ini sesuai dengan kerangka pikir peneliti yakni menggunakan pembaruan perintah sebagai acuan untuk penugasan serta

sudah menyiapkan dalam menerapkannya. Selain itu beliau juga selalu berusaha memberikan penerapan pemberlakuan aturan kerja saat penugasan dari pimpinan langsung yang mana mencarikan solusi terbaik bagi karyawan dan melakukan komunikasi vertikal dengan benar pada karyawan sehingga akan membentuk penerpan perintah yang efisien.

Dari hasil temuan diatas dapat dilihat bahwa peneliti menemukan proses dan gaya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan pada masing-masing divisi organisasi PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya. Dalam bentuk komunikasi mereka pada struktur menggunakan komunikasi *vertikal*, yang hasilnya menjelaskan tentang penerapan proses komunikasi dari arus komunikasi atas ke bawah (*downward communication*) dan arus komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*). Proses komunikasi *vertikal* yang diterapkan merupakan komunikasi timbal balik yang bedasarkan kekeluargaan, dari hambatan komunikasi tersebut ditemukan adanya keselarasan dengan teori *intergrative* oleh Richard Farance.