

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Lokasi, Obyek, Subyek Peneleitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) adalah salah satu badan yang bergerak dibidang asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*), sebagai pemimpin pasar, Prudential Indonesia selalu berusaha untuk menyediakan produk unit link yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak, dan masa pensiun.

Sebagai perusahaan terbesar dan memiliki eksistensi sampai saat ini dan berbagai karyawan dari strata masing-masing pendidikan dan perbedaan tugas karyawan satu dengan karyawan lain sehingga komunikasi diantara mereka sangat di butuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif antar karyawan dan begitu juga pada pimpinan.

Sehubungan dengan uraian tersebut diatas peneliti sebagai penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian di asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance yang bertempat di Jl. Indragiri No. 12-18 Kav A5 Surabaya. Dari berbagai cabang yang bertempat di Surabaya PT. Prudential Indaragiri menjadi alternatif pilihan peneliti untuk menguraikan deskripsi sebagai berikut:

a. Sejarah Prudential¹

Didirikan pada 1995, merupakan perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia dan merupakan bagian dari Prudential plc, grup jasa keuangan yang berbasis di Inggris. Dengan memanfaatkan pengalaman Grup Prudential selama 165 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia berkomitmen untuk menyediakan solusi investasi terbaik, tabungan, dan solusi proteksi asuransi.

Sejak peluncuran produk asuransi yang terkait produk investasi pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk inovatif ini. Prudential Indonesia juga menawarkan variasi produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan para nasabah Indonesia yang beragam.

Pada 31 Desember 2012, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang dengan 290 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali) di seluruh nusantara. Per 31 Desember 2012, Prudential Indonesia melayani lebih dari 1,7 juta nasabah. Beragam penghargaan telah diterima Prudential Indonesia selama masa beroperasinya.

¹ Dokumen Prudential

b. Logo Prudential²

Simbol utama serta asal mula nama Prudential diambil dari figur Dewi Prudence (Dewi Kebijaksanaan). Dewi Prudence merupakan ciri khas dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan Prudential sejak pendiriannya pada tahun 1848. Sosok ini mewakili salah satu dari empat kebajikan utama dan mengandung arti perilaku bijaksana. Dewi Prudence selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin.

1) Anak Panah

Melambangkan kemampuan seorang pemanah yang jitu dan penuh perhitungan



Gambar 3.2 Logo Prudential

2) Ular

Merupakan lambing dari kearifan



Gambar 3.3 Logo Prudential

² Dokumen Prudential

3) Cermin

Menggambarkan kemampuan seseorang untuk melihat dirinya apa adanya



Gambar 3.4 Logo Prudential



Gambar 3.5 Logo Prudential

PRUDENTIAL Always Listening. Always Understanding, yang berarti adalah Selalu Mendengarkan. selalu Memahami.

c. Misi, Kredo, dan Nilai-Nilai Prudential³

1) Misi Prudential:

“Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang

³ Dokumen Prudential

berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan".

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki empat pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

- a) Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.

Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

- b) Organisasi yang memberikan kesempatan belajar.

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagai training.

- c) Bekerja sebagai suatu keluarga.

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.

- d) Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah

bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).

2) Kredo PRUDENTIAL

“Hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan”.

3) Nilai-Nilai PRUDENTIAL

PT Prudential Life Assurance menjalankan "*Core Values*" (nilai-nilai inti) yang dikembangkan oleh Prudential Corporation Asia (*PCA*) sebagai panduan kepada setiap orang di perusahaan dalam bekerja :

- a) Berinovasi dan menciptakan peluang - kita terus berinovasi dan menantang diri untuk menciptakan peluang:
- b) Menunjukkan rasa peduli dan memahami - kita mengerti dan peduli akan kebutuhan dan harapan para karyawan, nasabah, agen, mitra kerja, dan para pemegang saham.
- c) Bekerja sama - kita menegakkan keterbukaan, saling percaya, dan kerja sama tim di seluruh tingkatan organisasi.
- d) Memberikan yang terbaik - kita memenuhi janji kita dan memberikan yang terbaik berdasarkan harapan yang jelas dari

para stakeholders, sambil terus menjaga integritas kita di setiap waktu.

d. Grop Prudential Di Dunia⁴

1) Prudential UK

Prudential adalah penyedia jasa asuransi jiwa dan dana pensiun terkemuka di Inggris Raya.

Nasabah : Lebih dari 25 juta

Lokasi : Dublin, London, Mumbai, Reading, Stirling



Gambar 3.6 Logo Prudential UK

2) M&G

M&G adalah pengelola dana Prudential di Inggris Raya dan Eropa dengan dana kelolaan sebesar £89,3 miliar (*data 31 Desember 2010*). M&G mengelola aset secara mandiri atas nama beragam investor ritel dan institusional.

M&G juga bertindak sebagai pengelola dana dalam banyak produk asuransi jiwa dan dana pensiun yang dijual oleh Prudential di Inggris Raya dan Eropa, termasuk mengelolanneraca laba Prudential.

Inggris: London, Chelmsford.

⁴ Dokumen Prudential

Eropa: Jerman, Austria, Italia, Spanyol, Perancis, Luxemburg, Swiss.

Lainnya: Afrika Selatan, Namibia, Chile. Termasuk bagian M&G Prudential Property Investment Managers (PruPIM) PPM South Africa.



Gambar 3.7 Logo M&G

3) JNL

Jackson National Life (JNL) adalah salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Amerika Serikat. JNL menawarkan produk asuransi fixed index, anuitas tidak tetap, asuransi jiwa berjangka dan permanen, serta produk asuransi institusi.

Melalui perusahaan afiliasinya, JNL juga menyediakan pengelolaan aset dan jasa perdagangan sekuritas ritel. Nasabah: Lebih dari 2.8 juta polis dan kontrak *in force*. Tenaga Pemasaran: 130.000



Gambar 3.8 Logo JNL

4) Prudential Corporation Asia

Prudential memiliki operasi asuransi jiwa di 12 negara Asia, yaitu di Cina, Filipina, Hong Kong, India, Indonesia, Jepang, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Thailand dan Vietnam. Prudential juga memiliki operasi pengelolaan dana di 10 negara Asia yaitu Cina, Hong Kong, India, Jepang, Korea, Malaysia, Singapura Taiwan, Uni Emirat Arab, dan Vietnam, dengan dana kelolaan sebesar £52 miliar (*data 31 Desember 2010*)



Gambar 3.9 Logo Prudential Corporation Asia

e. Dana dan Unit Link Prudential⁵

Dana PRUlink merupakan dana investasi pilihan yang istimewa yang melengkapi produk-produk unit-linked (PRUlink investor account dan PRUlink assurance account) sedangkan Dana PRUlink syariah disediakan untuk melengkapi produk-produk unit linked syariah Anda (PRUlink syariah investor account dan PRUlink syariah assurance account) yang dikelola oleh PT Prudential Life Assurance.

Rencana investasi ini memungkinkan Anda untuk memilih bagaimana premi atau kontribusi Anda akan diinvestasikan dalam

⁵ Dokumen Prudential

berbagai jenis dana. Ini berarti bahwa Anda dan orang-orang yang Anda cintai dapat menikmati yang terbaik dari 2 hal yaitu proteksi asuransi dan investasi atau investasi syariah.

Dengan potensi tingkat pengembalian yang tinggi, Anda dapat merencanakan masa pensiun yang nyaman, pendidikan anak-anak Anda atau apa pun juga yang anda dambakan. Anda juga punya fleksibilitas untuk mencairkan sebagian nilai tunai Anda jika tiba-tiba Anda membutuhkannya.

Dengan beragam keistimewaan penawaran dana PRUlink dan PRUlink syariah, anda dapat dengan mudah memilih dana yang sesuai dengan kebutuhan pribadi dan profil risiko Anda. Raihlah kesempatan untuk membuat uang Anda bekerja lebih keras lagi untuk Anda. Dan nikmatilah ketenangan dengan memiliki proteksi yang layak Anda dapatkan.

Saat ini, tersedia 8 dana investasi PRUlink yang dapat Anda pilih atau Anda kombinasikan:

1) PRUlink Rupiah Indonesia Greater China Equity Fund

Adalah dana investasi dalam mata uang Rupiah yang bertujuan untuk mendapatkan hasil investasi yang maksimal dalam jangka panjang melalui penempatan dana, secara langsung dan/atau tidak langsung, terutama pada efek bersifat ekuitas dari perusahaan-perusahaan yang tercatat, didirikan, atau melakukan kegiatan

operasional utama di Indonesia dan kawasan Greater China (Cina, Hong Kong dan Taiwan).

2) PRUlink US Dollar Indonesia Greater China Equity Fund

Adalah dana investasi dalam mata uang US Dollar yang bertujuan untuk mendapatkan hasil investasi yang maksimal dalam jangka panjang melalui penempatan dana, secara langsung dan/atau tidak langsung, terutama pada efek bersifat ekuitas dari perusahaan-perusahaan yang tercatat, didirikan, atau melakukan kegiatan operasional utama di Indonesia dan kawasan Greater China (Cina, Hong Kong dan Taiwan).

3) PRUlink Rupiah Managed Fund

PRUlink Rupiah Managed Fund memaksimalkan perkembangan dana jangka panjang melalui investasi dengan nilai Rupiah pada obligasi, saham serta instrumen pasar uang lainnya. Alokasi aset ditentukan oleh Fund Manager dan dapat diubah dari waktu ke waktu. Dana ini cocok bagi investor yang mendambakan penghasilan investasi jangka panjang yang menarik serta bersedia menanggung risiko investasi yang tidak terlalu tinggi atau menengah dan bervariasi.

4) PRUlink Rupiah Managed Fund plus

PRUlink Rupiah Managed Fund plus memaksimalkan perkembangan dana jangka panjang melalui investasi dengan nilai Rupiah pada saham, obligasi serta instrumen pasar uang lainnya.

Alokasi aset ditentukan oleh Fund Manager dan dapat diubah dari waktu ke waktu. Dana ini cocok bagi investor yang mendambakan penghasilan investasi jangka panjang yang menarik serta bersedia menanggung tingkat risiko investasi menengah-tinggi.

5) PRUlink USD Fixed Income Fund

PRUlink USD Fixed Income Fund memaksimalkan perkembangan dana jangka panjang melalui investasi dengan nilai US Dollar pada obligasi serta instrumen pasar uang lainnya. Alokasi aset ditentukan oleh Fund Manager dan dapat diubah dari waktu ke waktu. Dana investasi ini cocok bagi investor yang ingin mempertahankan investasinya dalam mata uang US Dollar agar terlindung dari pergerakan nilai Rupiah.

6) PRUlink Rupiah Equity Fund

PRUlink Rupiah Equity Fund bertujuan memaksimalkan pendapatan jangka menengah dan panjang melalui investasi dalam saham-saham Indonesia yang berkualitas dan terdaftar di Bursa Efek Jakarta. Investasi ini cocok untuk investor yang menginginkan penghasilan investasi jangka panjang dengan hasil yang lebih tinggi serta bersedia menanggung risiko investasi yang tinggi.

7) PRUlink Rupiah Fixed Income Fund

PRUlink Rupiah Fixed Income Fund bertujuan untuk mendapatkan hasil investasi yang menarik melalui penempatan dana dalam mata uang Rupiah melalui instrumen pendapatan tetap seperti obligasi dan instrumen pasar uang lainnya. Investasi ini memberikan hasil investasi jangka menengah dan panjang dengan tingkat keamanan dan stabilitas yang tinggi. Investasi ini cocok untuk investor yang mendambakan penghasilan jangka panjang yang stabil serta bersedia menanggung resiko investasi yang tidak terlalu tinggi atau menengah.

8) PRUlink Rupiah Cash Fund

PRUlink Rupiah Cash Fund bertujuan untuk mendapatkan hasil investasi yang maksimal melalui penempatan dana dalam mata uang Rupiah melalui instrumen pasar uang seperti deposito berjangka atau SBI. Pilihan ini menawarkan tingkat pendapatan investasi yang menarik dengan tingkat keamanan yang tinggi. Investasi ini baik untuk investor konservatif yang mendambakan penghasilan investasi yang stabil serta bersedia menanggung risiko investasi yang tidak terlalu tinggi atau menengah dan tersedia 3 dana investasi PRUlink syariah:

a) PRUlink Syariah Rupiah Managed Fund

PRUlink Syariah Rupiah Managed Fund memaksimalkan perkembangan dana jangka panjang melalui investasi dengan nilai Rupiah pada obligasi syariah dan saham syariah. Alokasi aset ditentukan oleh Fund Manager dan dapat diubah dari waktu ke waktu. Dana ini cocok bagi investor yang mendambakan penghasilan investasi jangka panjang yang menarik serta bersedia menanggung risiko investasi yang tidak terlalu tinggi atau menengah dan bervariasi.

b) PRUlink Syariah Rupiah Equity Fund

PRUlink Syariah Rupiah Equity Fund bertujuan memaksimalkan pendapatan jangka menengah dan panjang melalui investasi dalam saham-saham syariah dan berkualitas yang tercatat di Bursa Efek Jakarta. Investasi ini cocok untuk investor yang menginginkan penghasilan investasi jangka panjang dengan hasil yang lebih tinggi serta bersedia menanggung risiko investasi yang tinggi.

c) PRUlink Syariah Rupiah Cash & Bond Fund

PRUlink Syariah Rupiah Cash & Bond Fund adalah dana investasi jangka menengah dan panjang yang bertujuan untuk mendapatkan hasil investasi yang optimal melalui penempatan dana dalam mata uang Rupiah melalui instrumen-instrumen pasar uang syariah dan pendapatan tetap syariah seperti

obligasi syariah dan instrumen pendapatan tetap syariah lainnya di pasar modal. Investasi ini cocok untuk investor yang mendambakan penghasilan jangka menengah dan panjang yang stabil serta bersedia menanggung risiko investasi yang tidak terlalu tinggi atau menengah.

Produk ini memberikan keleluasaan bagi Pemegang Polis untuk memilih investasi atau investasi syariah yang memungkinkan optimalisasi tingkat pengembalian investasinya, sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko Pemegang Polis.

f. Kantor Cabang Prudential Surabaya⁶

Di Jawa Timur khususnya Surabaya terdapat 20 cabang di Surabaya antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kantor Cabang Prudential Surabaya

NO	KANTOR	ALAMAT	OFFICE MANAGER	NO TELP / FAX
1	Brilliant Agency - Surabaya	Jl. Ketampon No. 1, 60246. Ruko Permata Bintoro 108-109, Surabaya	Shirley Boedihartono	T: (031) 5622241 F: (031) 5618274
2	Harvest Agency - Surabaya	Jl. Jemur Sari 76 Blok C-15, Surabaya	Kan Ho	T: (031) 8415541 F: (031) 8415456
3	Master Agency - Surabaya	Jl. Raya Arjuna 138/5F Lantai 2 & 3, 60251, Surabaya	Rizata Widjaja	T: (031) 5479472, 5469479 F: (031) 5479473

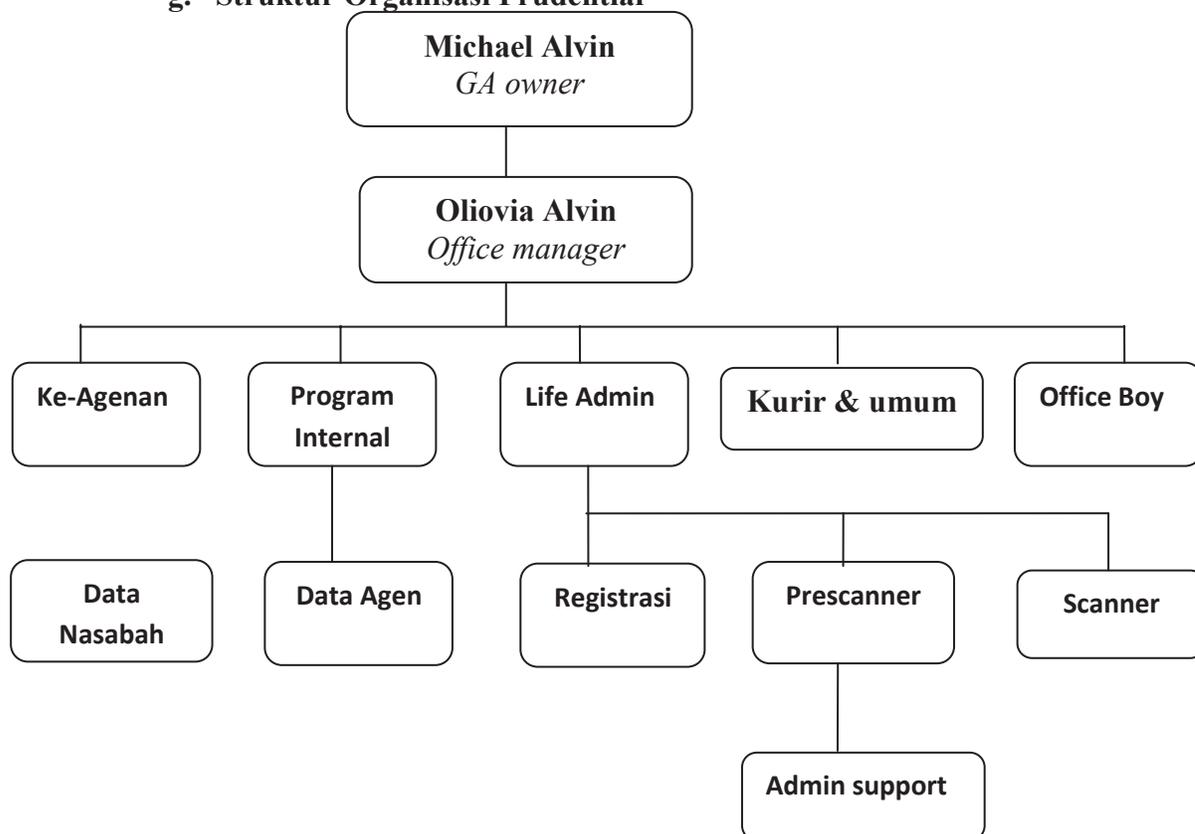
⁶ Dokumen Prudential

4	MRT Stars – Surabaya	Jl. Genteng Kali No. 8, Surabaya	Martinus	T: (62 31) 5614310/101 F: (62 31) 5614299
5	One Agency - Surabaya	Jl. Mayjend Sungkono No. 142-143, 60189. Ruko Darmo Galeria Blk D No. 26, Surabaya	Suramin Nagari	T: (031) 5619353, 5616322 F: (031) 5616387
6	PRU <i>galaxy</i> - Surabaya	Jl. Raya Tenggilis No. 85, 60292, Surabaya	Titik Liana Abdulah, IR	T: 031-8477888 F: 031-8413068
7	PRU <i>mega galaxy</i> – Surabaya	Jl. Kertajaya Indah Timur, Ruko Mega Galaxi Blok 14 C-10, 60116, Surabaya	Hartono (Tje Djhiang)	T: (62 31) 5962889 F: (62 31) 5922022
8	PRU <i>smart bung tomo</i> – Surabaya	Jl Bung Tomo No.8 Kav.51, 60246, Ngagel. Ruko Sentra Kencana, Surabaya	Ivan Suryanata Nyoto Prabowo	T: (031) 5048444 F : (031) 5048443
9	PRU <i>solid</i> - Surabaya	Jl. Kalirungkut. Ruko Rungkut Megah Raya Blok N No. 20-22, 6029, Surabaya	Edy Theisjen	T: (031) 8783388 F: (031) 8793016
10	Synergy Solution Agency – Surabaya	Jl. Indragiri 12-18 Kav. A-5, 60241. Ruko Landmark Modern	Michael Alvin	T: (031) 568 8008 F: (031) 566 3036

		Shop & Houses, Surabaya		
11	Titans Agency - Surabaya	Jl. Jaksa Agung Suprpto Kav. 19 No. 39-41. Ruko Sentra Fortuna, Surabaya	David Hendrawan	T: (031) 5490911 F: (031) 5483226
12	Trustee Agency - Surabaya	Galaxy Bumi Permai Blok I 1 No. 6, 60119, Surabaya	Wibisono Tjitro	T: (031) 5928905 - 8 F: (031) 5952357
13	PRUfamily - Surabaya	Jl. Raya Ngagel No. 77 H, Surabaya	Nuzul Kifli	Phone : - Fax : -
14	Golden Eagle Agency - Surabaya	Gedung Graha SA Jl. Raya Gubeng no 19 - 21 Lantai 5, Room 524, Surabaya	Tjan Stefani Margareta	Phone : 031- 5311179 Fax : -
15	Amazing Agency - Surabaya	Ruko Villa Bukit Mas RB-16, Surabaya	Joedy Santoso	T: 031 - 5616223 F: 031 – 5616290
16	WE Agency - Surabaya	Jl. Embong Tanjung 44D, 60271, Surabaya	Erlina Gunawan	P: 031-5328917 F: 031-5328933
17	Surabaya Sales Office	Jl. Basuki Rachmat No. 122, 60271. Plaza BRI Lt. 10 Suite 1008, Surabaya	-	P: (6231) 5478412 F: (6231) 5478413
18	United Agency -	Jl. Sutorejo Prima	-	T: -

	Surabaya	Utara 2 pdd 33, Surabaya		F: -
19	Rising Star - Surabaya	Jl. Mayjen Sungkono 142-143, 60189 Ruko Darmo Galeria Blok C No. 7, Surabaya	Erik Agustinus Yapmono	T: - F: -
20	Hoky 88 Agency - Surabaya	Jl. Rungkut Madya. Ruko Grand City Regency A-12, 60293, Surabaya	Hariyanto The Djen	P: 031 - 8783312, 72828888, 72858888 F: -

g. Struktur Organisasi Prudential



Tabel 3.3 Struktur Organisasi Prudential

2. Deskripsi Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah bidang yang terkait dengan keilmuan peneliti yaitu ilmu komunikasi dengan fokus komunikasi vertikal. Pada obyek penelitian ini, peneliti berusaha meneliti tentang proses komunikasi vertikal yang diterapkan di PT. Prudential Synergy Solution Agency. Penelitian ini menitikberatkan pada komunikasi vertical pimpinan dengan karyawan, dimana proses komunikasi merupakan jalannya pesan yang di sampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

3. Deskripsi Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang sesuai dengan fokus penelitian sebagai sumber data penelitian. Adapun nama-nama informannya adalah sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan
1	Michael Alvin	GA Owner
2	Olivia Alvin	Office Manager
3	Nisa	Prescanner
4	Didin	Admin Support

Alasan peneliti memilih informan tersebut karena informan tersebut dibutuhkan peneliti yang menggali data atau informasi dalam peneliti ini

a. GA Owner

Bertugas dalam tanggung jawab sepenuhnya atas apa yang terjadi pada perusahaan khususnya di Prudential Synergy Solution

Agency Surabaya selain itu GA Owner disini sebagai narasumber inti pada fokus penelitian.

b. Office Manager

Bertugas Memberikan pengertian dan pemahaman tentang ruang lingkup tugas dan tanggung jawab Office Manager

c. Prescanner

Bertugas sebagai penerima beserta keluarnya data dalam pengelolaan audit perusahaan atau yang lebih intim dengan masalah kinerja audit perusahaan.

d. Admin Support

B. Deskripsi Data Penelitian

Dalam suatu penelitian harus memiliki data yang benar-benar nyata dan mampu dipertanggung jawabkan atas keabsahannya, dilakukan beberapa tahapan dalam penelitian yaitu yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan dari peneliti yang telah difokuskan. Sehingga data dalam penelitian tersebut diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data yaitu tahapan-tahapan tersebut meliputi pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan atas data yang telah diperoleh.

Peneliti harus benar-benar memahami fokus penelitiannya dan juga hal yang sangat berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data-data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai Komunikasi Vertical PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya.

1. Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya

Sebuah organisasi, perusahaan, ataupun lembaga akan berjalan baik sesuai dengan apa yang diharapkan pada peraturan bersama, bilamana komunikasi antara pimpinan dengan bawahan bisa berjalan baik sesuai apa yang diharapkan bersama untuk memajukan organisasi dalam tujuan satu pemikiran akan kesamaan.

Begitu juga pesan yang harus disampaikan oleh pimpinan kepada bawahannya haruslah efektif dan efisien, sehingga apa yang disampaikan dapat dimengerti oleh bawahannya. Dari ini masalah itu dipaparkan yang dimana pentingnya proses komunikasi vertikal yang dilakukan oleh pimpinan agar visi dan misi dalam perusahaan ataupun organisasi bisa tercapai dan tepat sasaran berkesinambungan antara bawahannya.

a. Data Downward Communication

Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah. Komunikasi ini melibatkan instruksi, anggaran yang disetujui atau tidak, pernyataan kebijakan, variasi dalam standar prosedur operasi dan mencatat perubahan-perubahan lainnya, pengumuman umum, pertemuan, ekspresi tujuan, sasaran, dan pernyataan misi.

Dari pandangan rumusan masalah yang telah dipaparkan bagaimana Komunikasi Vertikal pimpinan dengan bawahan PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya, maka hasil wawancara

dapat dijelaskan satu persatu mulai dari Downward Communication dan Upward Communication sebagai berikut dengan tujuan penelitian pun dapat diketahui sebagai berikut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bu Olivia sebagai berikut:

“ya saya bersyukur mas, hubungan dengan para bawahan atau karyawan semua disini yang berjumlah 11 orang cukup baik sekali. Kami selalu mengutamakan visi awal di Prudential sendiri yang dimana bekerja disini adalah sebagai keluarga, yang artinya bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lain dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian. Semua disini tidak ada perbedaan mas antara satu dengan yang lain, termasuk saya dengan bawahan karena disini tidak ada ruang yang membatasi kita untuk saling kebersamaan dalam kesalahan dan berkembang dalam kebenaran satu sama lain”⁷

Menanggapi pernyataan dari bu Olivia, yang dimana pentingnya komunikasi di Prudential ini adalah komunikasi kekeluargaan yang diterapkan antara pimpinan dan bawahan dalam utusan memberikan tugas maupun informasi. Pernyataan kemudian dibenarkan oleh Pak Michael sebagai berikut:

“apa yang dikatakan Bu Olvia selaku Office Manager memang benar apa adanya mas. Disini kita semua keluarga dan tidak ada perbedaan, karena Prudential kita sendiri adalah cabang dari PT.Prudential khususnya di Surabaya, lebih tepatnya di cabang Indragiri ini dan umumnya dari semua cabang di Surabaya tidak ada yang namanya selaku HRD. Mulai dari saya yaitu GA Owner Prudential Synergy Solution Agency kemudian dibawah saya ada Bu Olivia selaku adik kandung kemudian dibawah Bu Olivia adalah sederet karyawan saya dari berbagai masing-masing bidangnya, dan dari situ pekerjaan kita ketahui masing-masingnya untuk saling tatap muka dan sharing satu sama lain”⁸

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Olivia, Office Manager, tanggal 31 Mei 2013

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 31 Mei 2013

Melihat rumusan sistem organisasi yang sudah tertera sebelumnya diatas membenarkan pernyataan beliau, Bu Olivia juga menyatakannya sebagai berikut:

“dalam penugasan ataupun informasi tentang kerja yang dimana kita tidak mempunyai HRD yaaa, kita sendiri yang membeberkan atau merincikan informasi tersebut melalui rapat mingguan mas. Rapat ini kita adakan setiap minggu dimana kita selaku ketua ataupun wakil perusahaan mengumpulkan 11 karyawan tersebut semuanya”⁹

“dalam rapat juga kita mengedepankan disiplin, menurut saya disiplin itu penting sekali dalam manajemen yang kita terapkan yang dimana disiplin waktu bisa menjadikan mereka menjadi orang yang bisa menghargai sepenuhnya dan saya juga memberikan suasana santai mas kepada mereka. Saya tau betul mas tugas dari masing-masing karyawan tersebut kalau saya lihat sangat tidak mudah yang dimana semua berhubungan dengan klien, angka maupun produk”¹⁰

Dilihat dari manajemen Prudential Synergy Solution tersebut, disiplin yang diterapkan adalah menggunakan kedisiplinan preventif yaitu disiplin dalam setiap kegiatan yang harus dilaksanakan seakan mendorong para karyawan supaya mengikuti apa yang diterapkan pada peraturan standard yang berlaku sehingga kesalahan dalam melaksanakan kerja minim adanya.

“setiap menjalankan tugas kerja kantor perusahaan di Prudential, saya menghormati dan menghargai hasil kerja mereka masing-masing. Disini saya bukan hanya menjadi pimpinan semata yang hanya bisa di contoh dari luar saja akan tetapi saya juga harus bisa menjadi pelengkap mereka yang lubang seperti kepribadian saya yang patut diikuti bahwa kerja keras seseorang itu akan berupa hasil bilamana dia percaya dan yakin akan kerja keras mereka sendiri. Terutama yang dimaksudkan pelengkap adalah kinerja mereka akan pengarahan saya supaya setiap hari yang mereka lakukan itu maksimal dan berbuah hasil untuk ke depan”¹¹

⁹ Hasil wawancara dengan Bu Olivia, Office Manager, tanggal 31 Mei 2013

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 31 Mei 2013

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 1 Juni 2013

Sejalan kerja keras yang dilaksanakan karyawan tersebut tidak luput dari penghargaan atau reward individu yang menerimanya.

Berikut pernyataan Bu Olivia tentang reward yang diterima karyawan Prudential:

“dari karyawan terpilih menerima reward tersebut saya akan memberitahukan gambaran yang berhak mereka peroleh sebagaimana sepadan dari hasil buah kerja keras mereka, pemenang ini dipilih setiap sebulan sekali alias “Imploife Of The Month” hadiah yang diperoleh adalah foto peraih reward terpasang di kantor dan jika ketika pemenang itu selama 3 kali berturut-turut mempertahankan kinerjanya terbaik dia juga memperoleh tips yang sangat sepadan dari hasil kerja keras selama mempertahankan pencapaiannya bekerja. Penentuan disini sebagai pemenang bukan dari kita pribadi mas akan tetapi hak perhitungannya suara per-agen dan leader waktu meeting juga menentukan”¹²

“bukan hanya itu mas, di perusahaan kita memberikan fasilitas liburan wisata setahun sekali yang dimana berhak diperoleh pada karyawan kita semua tanpa terkecuali yang sudah mendedikasikan tenaga, semangat, pemikiran, waktu, hasil, dan lain-lain”¹³

b. Data Upward Communication

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi, begitu juga yang telah dipaparkan dari data Upward Communication PT.

Prudential Synergy Solution Agency Surabaya sebagai berikut:

“dari awal sampai sekarang saya bekerja disini sebagai admin support... saya merasa nyaman dan menikmati waktu bekerja, karena disini temen-temennya saling membantu dan menginspirasi saya untuk berkembang, sehingga bekerja disini saya merasa bersemangat mas apabila mendapatkan tugas dan satu lagi kantor ini sudah saya anggap seperti rumah kedua. Dan Pak Michael sendiri selaku pimpinan mempunyai wibawa besar dan juga beliau memahami betul kepribadian karyawannya masing-masing dari karakter kita,

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Olivia, Office Mnager, tanggal 1 Juni 2013

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 1 Juni 2013

penyampaian tugas beserta info pekerjaan sangat enak dikarenakan dalam penyampaian beliau menggunakan sistem kekeluargaan”¹⁴

Senada dengan pendapat diedin, nisa sesama karyawan juga mengungkapkan hal yang serupa tentang komunikasi kekeluargaan yang terjadi pada komunikasi vertikal Prudential:

“dari sistem kekeluargaan, kita selaku karyawan penerima tugas maupun informasi pekerjaan, tidak ada surat ataupun memo yang di buat khusus saat penugasan kita mas. Bahkan Bu Olivia ataupun Pak Michael secara lisan datang menuturkan pekerjaan ke kita atau kita yang di suruh ke ruangannya, semuanya serba lisan mas.. karena di ruang lingkup kerja kita sangat berpengaruh simpel untuk face to face. Senada yang dikatakan Pak diedin kantor ini adalah rumah kedua bagi kita karena satu dengan yang lain adalah sama, tetapi kita juga tidak menyepelkan aturan disiplin yang sudah diterapkan Pak Michael sendiri dalam kewajiban pekerjaan mas”¹⁵

Bukan hanya komunikasi secara kekeluargaan yang diterapkan di Prudential akan tetapi disiplin merupakan pokok utama dalam perusahaan ini, karena dengan disiplin maka visi dan credo akan terwujud dengan baik, hal tersebut di ungkapkan oleh salah satu bawahan Pak Michael.

“Pak Michael tipikal orang disiplin, kalau sudah meyangkut tentang masalah pekerjaan mas, beliau orang yang sangat disegani kita semua walaupun beliau jg tidak ada dikantor namun sosok beliau itu melekat di benak kita. Kalau ada rapat atau semacam aturan maupun produk barang baru diharapkan semua karyawan tidak boleh telat dan on time”(diedin)

¹⁴ Hasil wawancara dengan Didin, Admin Support, tanggal 3 Juni 2013

¹⁵ Hasil wawancara dengan Nisa, Prescanner, tanggal 3 Juni 2013

Sosok kepemimpinan Pak Michael dalam manajemen Prudential sangat nyata akan disiplin yang sudah ditanamkan kepada karyawannya, tipikal kedisiplinan preventif yang diterapkan disini yang dimana setiap kegiatan yang dilaksanakan mendorong para karyawan supaya mengikuti berbagai standard dan aturan yang berlaku.

“lebih dari disiplin yang diterapkan oleh Pak Michael, bahwa beliau juga bukan hanya sekedar menjadi pimpinan kita namun beliau juga menjadi penolong dari masing-masing divisi dan sebagai pelengkap sehingga dalam kerja kita semua maksimal mas dan tidak juga menjadikan kita akan kecemburuan sosial karena beliau memahami karakter kita untuk memperlakukan adil secara masing-masing”¹⁶

Sependapat yang diutarakan Nisa, Diedin sesama karyawan mengungkapkan hal yang sama tentang pimpinan mereka yaitu Pak Michael:

“rasa kecemburuan sosial diruang lingkup kita saat ini yaa alhamdulillah tidak ada mas... karena kita disini sama-sama cari nafkah buat kehidupan kita dan tidak ada yang lebih dari kita akan diistimewakan oleh atasan, karena kita membangun kerja keras ini dari bawah secara bersama-sama. Dari kerja keras, semangat, dan motivasi yang kita punyai bersama kita syukur ada di Prudential ini”¹⁷

Begitu pentingnya kerja keras dalam perusahaan ini karena dengan begitu bisa dapat berkembang, sehingga akan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Kredibilitas yang diterapkan pun sangat tinggi untuk kita bisa berkembang sebagai karyawan.

“Prudential Synergy Solution Agency Surabaya yang dipimpin oleh Bapak Michael Alvin, merupakan pemimpin yang memiliki jiwa kredibilitas tinggi buat karyawan termasuk kita semua, selain memiliki pengalaman yang begitu banyak, motivasi-motivasi beliau mengenang dibenak kita akan membangun perubahan, sikap bijaksana beliau pun

¹⁶ Hasil wawancara dengan Nisa, Prescanner, tanggal 3 Juni 2013

¹⁷ Hasil wawancara dengan Didin, Admin Support, tanggal 3 Juni 2013

tidak memandang ataupun meremekan karyawan, dan beliau tidak kurang-kurang dalam memberikan pengarahan kalau dari kita tidak ada yang mengerti”¹⁸

“Diedin selaku Admin Support memandang bahwa GA Owner Prudential Synergy Solution Agency Surabaya yaitu Bapak Michael merupakan sosok seorang pemimpin yang bijaksana dan pengalaman penuh di dunia asuransi jiwa dan tetapi juga memiliki kepandaian emosional dalam memberikan rasa kenyamanan dalam bekerja kepada karyawan di prudential ini sendiri. Saya sudah bekerja disini kurang lebih 3 tahun, selama ini yang saya rasakan harmonis hubungannya dengan Pak Michael, karena juga beliau memiliki sikap yang fleksibel kepada semua termasuk bawahannya, Pak Michael juga adalah pemimpin yang patut dicontoh karena selain disiplin beliau juga ulet serta tanggung jawab dalam apapun itu dan Pak Micheal orangnya juga konsisten dengan waktu, dimana itu waktu senggang baru ngobrol tentang diluar pekerjaan”(diedin)

2. Hambatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya

Perusahaan Prudential Synergy Solution Agency Surabaya merupakan perusahaan yang terstruktur dan meliputi beberapa komponen mulai atasan sampai karyawan sebagai pelaksana dari semua progam yang sudah ditetapkan di perusahaan tersebut. Adapun hambatan sebagai pelaksana komunikasi vertikal PT. Prudential Synergy Solution Surabaya,

¹⁸ Hasil wawancara dengan Nisa, Prescanner, tanggal 3 Juni 2013

hambatan tersebut tidak jauh dari pola yang dipakai dalam sistem perusahaan tersebut termasuk pola didalamnya yang meliputi 4 dari komunikasi vertikal yaitu komunikasi Horizontal, komunikasi informal, komunikasi ke atas (*upward*), dan komunikasi ke bawah (*Downward*).

Hambatan yang melingkupi ruang komunikasi vertikal tersebut sering kali dijadikan sebagai acuan untuk melangkah kedepannya oleh seorang pemimpin dalam melaksanakan hubungan kerja dengan karyawannya, supaya lebih memaksimal kinerja atau lebih terarah dengan baik saat komunikasi vertikal berlangsung, seperti halnya yang dikatakan oleh pimpinan PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya Pak Michael sebagai berikut:

“hambatan tersebut sering kali terjadi yaa mas... maka dari itu saya sebagai pimpinan yang diharuskan bertanggung jawab sepenuhnya wajib memberikan peranan pola komunikasi yang benar terhadap karyawan tersebut, sangat penting dikarenakan semua yang dilakukan terhadap karyawan merupakan upaya kontrol pimpinan dalam meningkatkan mutu kinerja karyawan sehingga dimana visi dan credo yang ditetapkan sejak awal berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan dan menghasilkan keselarasan kerja seimbang bagi semua pihak yang terlibat dilingkungan kerja tanpa ada kesalahan yang begitu besar dalam kinerjanya tanpa terkecuali”¹⁹

Untuk hambatan dalam komunikasi vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya pola komunikasi seperti apa yang dijalankan khususnya dalam manajemen tersebut:

“untuk pola komunikasi vertikal sendiri biasanya perusahaan menerapkan berbicara langsung face to face dari atasan ke bawahan mas, maksud dari komunikasi tersebut adalah yang dimana saya kalau ada ide atau program kerja baru selalu gomong langsung ke mereka sendiri. Dan program juga kalau ada yang baru saya bisa menerapkan ke mereka secara difinisi

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 5 Juni 2013

masing-masing mas itu juga tidak perlu panjang lebar yang penting mereka mengerti maksud dari pesan saya dan kalau juga program yang diterapkan atas semua karyawan saya, akan saya terapkan rapat secara keseluruhan. Seperti biasanya juga disini komunikasinya menerapkan sistem secara kekeluargaan sehingga saya dengan karyawan bisa menjadi akrab seperti keluarga sendiri kepada mereka”²⁰

Beberapa tanggapan dari karyawan tentang hambatan komunikasi vertikal di perusahaan ini sendiri yang di terapkan kepada atasan melalui bawahan yang diterapkan Bapak Michael, sebagai berikut:

“menurut saya Pak Michael itu seorang pemimpin sekaligus orang tua bagi kita dan beliau juga kalau dibilang seperti kakak pun bisa dan apapun itu beliau sendiri sebagai pelengkap dalam kekurangan kita juga bisa mas... orangnya sangat familier, tanggung jawab, tegas, tidak tembang pilih kepada siapa pun itu termasuk karyawannya. Ketika ada masalah yang terjadi beliau selalu memberikan solusi terbaik pada kami dan itu mendiskusikan langsung terlebih dahulu permasalahannya, dan yang sangat terpenting bagi kinerja kami beliau selalu bisa menjadi pelengkap dalam membimbing atau mengajarkan kami setiap ada permasalahan tugas yang tidak bisa”²¹

“Pak Michael orangnya paling tidak suka dengan konflik apalagi pada karyawan, apapun itu keputusannya beliau selalu memberikan yang terbaik karena penugasan kerja sangat minim menimbulkan resiko hambatan kerja yang begitu besar. Dulu pernah ada konflik karena misunderstanding dikarenakan penugasan kerja yang begitu simpel yang dimana penugasan itu melalui handphone akan tetapi itu sekarang minim dilakukan mas... karena beliau juga mengerti akan kondisi kami dan untuk penugasan yang begitu kecil maupun besar semua dikondisikan dalam face to face atupun pemanggilan karyawan di kantornya”²²

Dalam proses komunikasi vertikal seperti ini segala sesuatu berkaitan langsung dengan tata aturan dan prosedur yang berlaku dalam perusahaan, terdapat upaya pembentukan komunikasi vertikal yang sangat mengedepankan aturan secara kekeluargaan didalamnya dan mempengaruhi hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan, sehingga

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Michael Alvin, GA Owner, tanggal 5 Juni 2013

²¹ Hasil wawancara dengan didin, Admin Support, tanggal 5 Juni 2013

²² Hasil wawancara dengan Nisa, Prescanner, tanggal 5 Juni 2013

dalam berkomunikasi minim sekali terjadi kesalahan dan *misscommunication*.