POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DI PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA SURABAYA

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Ilmu Komunikasi

Di Susun Oleh:

NI'MATUL LAILI

B06215027

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Surabaya

2019

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ni`matul Laili

NIM : B06215027

Prodi : Ilmu Komunikasi

Alamat : Ds. Prupuh Kec. Panceng Kab.Gresik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3) Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 9 September 2019

yatakan,

Ni'matul Laili

B06215027

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama	: Ni'matul Laili
NIM	: B06215027
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul	: Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 9 September 2019

Dosen Pembimbing,

Pardianto, S.Ag., M.Si.

NIP. 197306222009011004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Ni'matul Laili ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Surabaya, 11 Oktober 2019
Mengesahkan :
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan,

Dr. H. Abd. Halim. M.Ag
NIP. 196307351991031003
Penguji I,

Pardianto, S.Ag., M.Si
NIP. 197306222009011004
Penguji II,

Dr. Nikmah Hadiati Salisah. S.Ip, M.Si
NIP. 197301141999032004
Penguji III,

Muchlis, S.Sos.I, M.Si
NIP.19791124200912001
Penguji IV,

Rahmad Harianto, S.IP, M.Med.Kom
NIP. 197805092007101004

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: NI'MATUL LAILI
NIM	: B06215027
Fakultas/Jurusan	: DAKWAH dan KOMUNIKASI/ ILMU KOMUNIKASI
E-mail address	: cyyiuyya027@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN DI PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Oktober 2019

Penulis

(NI'MATUL LAILI)

ABSTRAK

Ni'matul Laili, B06215027, 2019. Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya

Kata kunci: Komunikasi organisasi, Pola Komunikasi, pimpinan dan karyawan.

Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti tentang bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara. Peneltian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif secara deskriptif. Teori yang di gunakan adalah Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal.

Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi yang digunakan adalah pola roda (wheel),pola rantai,pola lingkaran dan pola bintang yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara sudah terstruktur. Faktor pendukung yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan.

Saran dalam penelitian ini adalah dalam melakukan penyampaian informasi lebih dimaksimalkan kepada karyawan. Direktur/wakil direktur selaku atasan agar lebih mampu meningkatkan keefektifan berkomunikasi pada karyawan untuk menciptakan situasi yang selaras demi tercapainya tujuan bersama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER DALAM ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vi**
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 8
F. Definisi Konsep 9
G. Kerangka Pikir Penelitian 11
H. Metode Penelitian 12
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 13
2. Lokasi Penelitian 14
3. Teknik Pengumpulan Data 14
4. Observasi 14
5. Wawancara 14
6. Dokumentasi 15
7. Studi Pustaka 15
8. Teknik Analisis Data 15
I. Sistematika Pembahasan 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KAJIAN TEORITIS 17
1. Kajian Pustaka 17
A. Komunikasi 17
1. Pengertian Komunikasi 17
2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi 20
B. Organisasi 22
1. Pengertian Organisasi 22
2. Unsur-Unsur Organisasi 24
C. Komunikasi Organisasi 25
1. Pengertian Komunikasi Organisasi 25
2. Fungsi Komunikasi Organisasi 27
3. Konsep Komunikasi Organisasi 28
4. Arah Komunikasi Organisasi 30
5. Bentuk Komunikasi Organisasi 31
D. Pola Komunikasi Organisasi 32
E. Komunikasi Atasan dan Bawahan 38
2. Kajian Teori 40
A. Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal 40
BAB III HASIL PENELITIAN 49
A. Deskripsi Subjek dan Lokasi Penelitian 49
1. Tempat dan Waktu Penelitian 49
2. Subjek dan Objek Penelitian 49
3. Profil PT. Dwikarya Prasetya Nusantara 50
4. Visi dan Misi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara 51
5. Struktur Organisasi dan Pengelolahan 52
B. Deskripsi Data Penelitian 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Sumber Data 53
2. Profil Informan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara 54
BAB IV PEMBAHASAN 86
A. Temuan Penelitian 86
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori 100
BAB V PENUTUP 107
A. Kesimpulan 107
B. Saran 108
DAFTAR PUSTAKA 109
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan yang selalu berkaitan dan mengikat satu kesatuan organisasi adalah komunikasi. Untuk terciptanya ruang lingkup suatu organisasi yang diinginkan dan tercapainya tujuan organisasi, semua lapisan organisasi harus ikut serta berperan didalamnya, semuanya tidak luput dari berkomunikasi dengan baik dan benar. Jika suatu organisasi terletak pada suatu titik yang semua lingkup organisasi tidak sehat dan tidak efektif seperti tujuan awal maka organisasi tersebut tidak akan berfungsi atau disebut mati.

Sebuah tindakan dan perbuatan untuk saling berbagi informasi ,menerima atau mendapat informasi, gagasan, ide atau pendapat dan mendapatkan respon merupakan kegiatan komunikasi. Tindakan komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan beragam kemungkinan, yaitu dalam lingkup organisasi. Dalam perihal organisasi, untuk memahami peristiwa- peristiwa komunikasi yang terjadi di organisasi ini, apakah tugas pemimpin untuk mengintruksi sudah dilakukan dengan baik dan benar kepada bawahan dan bagaimana bawahan menyampaikan keluhan kepada pimpinannya, beberapa kemungkinan tujuan organisasi mendapat pencapaian sesuai dengan keinginan awal yang diinginkan, untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunjukkan bahwa bagian terpenting dalam pengorganisasian adalah berkomunikasi.[1]

Bagian yang terpenting dalam kehidupan organisasi adalah komunikasi, apabila salah melakukan dan menerima sebuah intruksi, maka akan terjadi kesalahan fatal dalam siklus kerja organisasi . Perusahaan dapat menjadi stak dan tidak adanya progres jika atasan dan bawahan tidak berkomunikasi dengan baik.

Dalam lingkup organisasi Komunikasi selalu dibutuhkan keberadaanya, kegiatan saling berkomunikasi yang dikerjakan setiap personal dalam lingkup organisasi mempermudah keduanya untuk saling mengetahui harapan-harapan apa saja dari anggota organisasi lainya. Perihal ini sangat baik untuk mempengaruhi kerja kinerja dan tingkah laku bawahan dan terciptanya keseimbangan kinerja sebuah organisasi ini yang harus menjadi perhatian seorang pemimpin.[2]

Jika sebuah organisasi dan lapisan yang ada di dalamnya tidak bekerja sebagaimana mestinya, maka organisasi akan statis dan tidak memenuhi fungsinya. Beberapa contoh antara lain, dari beberapa kehidupan perusahaan untuk orientasi pekerja baru harusnya bisa memperoleh peluang lagi bagi pekerja agar dapat menciptakan suasana berkomunikasi yang lugas antar pekerja.

Demi mencapai tujuan yang diinginkan kelompok individu memerlukan wadah untuk meningkatkan produktifitasnya yaitu dengan mengikuti sebuah organisasi. Jumlahnya bervariatif, mempunyai struktur pengorganisasian yang jelas, serta mempunyai tujuan untuk memperoleh pendapatan, akan tetapi

[1] Burhan Bungin,*sosiologi komunikasi* (Jakarta: Kecancana,2007),h 257.
[2] Arni muhammad, *Komunikasi Organisasi*(Jakarta:Bumi Aksara,2005) h 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai keinginan khusus yang dimiliki tiap personal individu untuk mencapai tujuan,semua anggota organisasi harus mentaati acuan norma aturan yang ada didalam organisasi.[3]

Hal kepemimpinan pada suatu organisasi merupakan peranan penting karena dapat mengerahkan dan mengatur organisasi untuk memeroleh keinginan yang sudah disepakati dan bukan hal gampang, karena semua itu harus mengetahui setiap tingkah laku karyawan berbeda-beda dan beragam. Didalam tugasnya seorang pemimpin punya cara memimpin masing masing, selayaknya ia berinteraksi dengan para karyawannya, pemimpin akan di sebut pemimpin jika bisa berkomunikasi secara singkat padat dan efektif sehingga tercipta suatu lingkungan organisasi yang nyaman dan saling mensupport.

Dalam sistem organisasi kepemimpinan dapat disimpulkan bahwasanya menjalankan suatu kepemimpinan adalah tugas utama seorang leader ,tidak sebatas kemampuan menciptakan program saja, tapi harus bisa menggerakkan semua ruang dan anggota organisasinya, untuk memberikan jiwa aktif agar dapat menciptakan kerja dan kinerja sesuai dan menguntungkan satu sama lain untuk mencapai tujuan.

Untuk menunjukkan kemampuan organisasi untuk menjalin hubungan dapat dijalankan sesuai dengan harapan.pemimpin membunyai andil dan pengaruh besar pada seluruh ruang organisasi . Leader tanggap mampu memberi pengaruh bawahan agar bekerja dengan maksimal dan baik, harus bisa menyatu dengan bawahan dan menjadi pendengar yang baik untuk bawahannya. Pada

[3] Burhan Bungin,*Sosiologi Komunikasi* (Jakrta : kencana,2007)h 274.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kutiapan yang ada di buku perilaku organisasi bahwa pakar komunikasi mengatakan “komunikasi yang dapat menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu organisasi yaitu kendali/kontrol, motivasi, ungkapan emosional, dan informasi.”

Orang yang mempunyai otoritas kewenangan paling tinggi untuk untuk mengatur, mengelola, dan mengarahkan seluruh lapisan anggotanya melalui wadah entah itu institusi atau organisasi dan memiliki tekat untuk mencapai tujuan tertentu adalah seorang pmimpin pemimpin.

Sekelompok orang yang mempunyai keinginan dan harapan yang sama disebut ruang lingkup organisasi. Dalam realita sosial kehidupan masyarakat selalu berada di lingkup bentuk interaksi yang bermacam macam. Suatu perkumpulan suatu organisasi atau kelompok yang di sepakati bersama disebut pola interaksi sosial dan menjadi perantara keduanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan sangat berarti karena punya pengaruh besar dalam berdirinya organisasi. Situasi yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karna adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepusan untuk menentukan kerja kinerja bawahan atau karyawan.

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasaan karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan.

Seperti di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah PT yang bergelut di bidang Elektrical, Mechanical, Supplier & Maintenance sudah berjalan pada tanggal 12 Maret 2002 yang bernama CV. Dwikarya Prasetya. Dimana PT ini adalah pelaksana / Mitra kerja PT. PLN (Persero) Distribusi, Institusi Negara / Pemkab / Pemko (BUMD) serta Swasta (Umum), beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website www.dkpservice.com. Beriringan dengan perubahan jaman globalisasi ini PT.Dwikarya Prasetya Nusantara meningkatkan berkembanganya dan menjadi perusahaan electrical yang besar dan bisa di andalkan, dan sekarang PT. Dwikarya Prasetya Nusantara telah memperluas target pasar dan pelayanan di pulau-pulau besar seluruh Indonesia meliputi, Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, Bali, Jayapura dan Pulau jawa Selain memperluas pemasaran wilayah pelayanan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara juga dapat melayani kebutuhan electrical lainnya seperti motor listrik, panel control, fabrikasi, instalasi listrik, instal new project.

Alasan penulis memilih PT.Dwikarya Prasetya Nusantara karena fenomena berkomunikasi di dalamnya sangat menarik dan berbeda dengan lainnya , pasti di sebuah perusahan atasan atau sesama karyawan yang jabatan lebih tinggi akan mempunyai kuasa dan menciptakan gap antar karyawan ,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tetapi di PT. Dwikarya ini antara atasan dan bawahan bahkan sesama karyawan pun strata komunikasinya tidak ada , tidak adanya gap yang tercipta entah atasan ke bawahan atau sesama karyawan.

Penempatan situasi memang sangat berperan penting disana. Meski tidak adanya gap antar atasan bawahan dan anar karyawan tetapi mereka disuatu moment tertentu bisa bersikap dengan semestinya segan satu sama lain, disana sangat kondisional sekali , dan yang paling penting disana sangat menjunjung tinggi rasa kekeluargaan. Biasanya di perusahan besar antara atasan dan bawahan pasti ada gap yang mendasari. Dan rata rata bawahan akan sangat merasa tertindas dengan atasan yang tidak terbuka komunikasinya. Disamping situasi kondisional itu tak memugkiri terjadinya konflik. Selain itu juga di PT.Dwikarya cara berkomunikasi antar atasan dan karyawan lainnya menggunakan aplikasi yang kegunaannya seperti HT, tetapi secara fisik lebih simpel dan menjangkau seluruh kawasan kantor dan pabrik, meski ada grup diskusi di *Whatsup* tetapi masih harus membuka aplikasinya terlebuh dulu, dengan aplikasi “Zello” yang mirip HT ini aktif kapan saja jika diaktifkan tanpa harus membukanya seperti whatsup, jadi semisal ada masalah penting di pabrik, dari pabrik bisa langsung mengkomunikasikan ke kantor menggunakan aplikasi tadi. Tidak menolak teknologi aplikasi yang hadir. untuk membuat suasana kerja sama yang lebih baik mereka harus menciptakan suatu pola apa dan cara berkomunikasi yang bagaimana agar bisa lebih baik dan efektif lagi. Berdasarkan gambaran latar belakang diatas maka penulis ingin merangkum dan menganalisis lebih dalam pola apa yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

efektif digunakan PT.Dwikarya tersebut dalam sebuah bentuk tugas akhir atau skipsi yang memiliki tema "Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara".

B. Rumusan Masalah

Semua dapat disimpulkan dari latar belakang masalah diatas yang menjadi permasalahanya adalah Bagaimana pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang di angkat di atas bertujuan bagaimana cara agar dapat mengetahui pola komunikasi yang dipakai antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini di harapkan dapat memberi suatu acuan dan manfaat dari sudut pandang akademis dan praktis, seperti dibawah ini:

1. Secara akademis : Penelitian ini mampu memperbanyak dan memperluas ilmu dalam pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi Organisasi.
2. Secara praktis : Penelitian ini bisa memberi berbagai info dan berita bagi pihak akademisi serta khalayak luas tentang komunikasi antara atasan dan karyawan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara, sebagai tinjauan bahan data dan mengkaji ulang mengenai pola komunikasi organisasi antara atasan dan karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Penelitian Terdahulu

Eska Ariyati pada skripsinya mengemukakan tentang *komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di SMU Muhammadiyya*h 04 Bandung. Secara garis besar berisikan tentang komunikasi organisasi pada kepemimpinan di SMU Muhammadiyyah 04 Bandung. Persamaannya sama-sama membahas tentang komunikasi organisasi, sedangkan Perbedaaannya terletak pada subjek dan objeknya.[4]

Kedua, *Komunikasi Organisasi badan komunikasi pemuda remaja masjid Indonesia larangan Tangerang*, penulis Edwin Saleh. Pada skripsinya saudara Edwin melakukan penelitian pada cara penyampaian pesan komunikasi pemuda remaja masjid Indonesia Larangan Tangerang dalam organisasinya. Persamaannya dengan penelitian ini sama - sama memakai teori Charles Redding, dan perbedaannya adalah saudara Edwin ini meneliti organisasi ikatan remaja masjid.[5]

Ketiga, *Komunikasi Organisasi di badan perencanaan pembangunan daerah kabupaten Bogor*, penulis Hayustiro. Pada skripsi ini hayustiro meneliti media yang digunakan pimpinan BAPPEDA dalam menyampaikan informasi kepada anggotanya.persamaannya dengan penelitian ini adalah keduanya

---

[4] Eska Asriyati, *Komunikasi Organisasi dalam kepemimpinan di SMU Muhammadiyyah 04 Bandung*, skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2010

[5] Edwin, *Komunikasi organisasi badan komunikasi pemuda remaja masjid Indonesia Larangan Tangerang*,skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta,2010

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengangkat permasalahan dari segi komunikasi dan perbedaannya dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini tidak membahas perihal kepemimpinan.[6]

Dari beberapa contoh diatas bahwasanya skripsi diajukan berbeda dengan keseluruhan skripsi diatas. Disini penulis meneliti dan menganalisis bagaimana pola komunikasi dalam organisasi yang di gunakan oleh atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

F. Definisi Konsep

1. Komunikasi

Arti dari kata komunikasi di ambil dari bahasa asing, yang mempunyai arti " sama" atau dalam bahasa inggris yaitu "common". Komunikasi merupakan suatu kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sehingga tercipta kesamaan pola pikir dan menimbulkan feedback. Menurut Hovland komunikasi adalah "suatu proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang perangsang (biasanya lambang- lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan/komunikati)". Komunikasi tidak hanya menyampaikan pesan agar orang lain paham, tetapi untuk mengubah tingkah lakunya. Menurut Everet M. Rogers komunikasi merupakan dimana suatu alur gagasan yang dialihkan dari sumber pertama pada satu orang atau lebih banyak, yang bermaksud mengganti tingkah lakunya. Komunikasi terdiri atas beberapa bagian, yaitu:[7]

a. Komunikator : merupakan suatu sumber utama, pengirim info, atau orang yang memberi informasi. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau

[6] Hayustiro, komunikasi organisasi di badan perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Bogor, Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam,Universitas Islam Negeri Jakarta, 2009.
[7] Hafied Cangara,*Pengantar Ilmu Komunikasi*(Jakarta :Rajawali Pers),2000 hal.19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.

b. Pesan : apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah, dan sebagainya) ataupun tulisan. Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung , tarian, dan sebagainya.

c. Komunikan : seorang yang menerima atau menafsirkan pesan. Sering juga disebut sasaran/tujuan, penyandi balik, khalayak, pendengar, penafsir.

d. Media : disebut juga saluran, yaitu alat atau sarana perantara yang berguna untuk penyampaian pesan atau informasi kepada penerima.

5. Efek: adalah hal apa yang terjadi pada penerima pesan, atau dampak bisa juga respon yang terjadi setelah menerima informasi atau pesan. Seperti penambahan ilmu pengetahuan dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak setuju menjadi setuju.

Kesimpulan dari devinisi tersebut dibuktikan artinya komunikasi merupakan kegiatan bertukar penyampaian informasi atau pesan yang mempunyai arti sama oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seseorang pada orang lain. tingkah laku dan dapat di pahami oleh yang berkomunikasi.[8]

2. Pola Komunikasi Organisasi

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti "bentuk atau sistem" Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu "sama", sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.[9]

Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis dan seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu bentuk perilaku akan ditiru oleh lainya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

G. Kerangka Pikir Penelitian

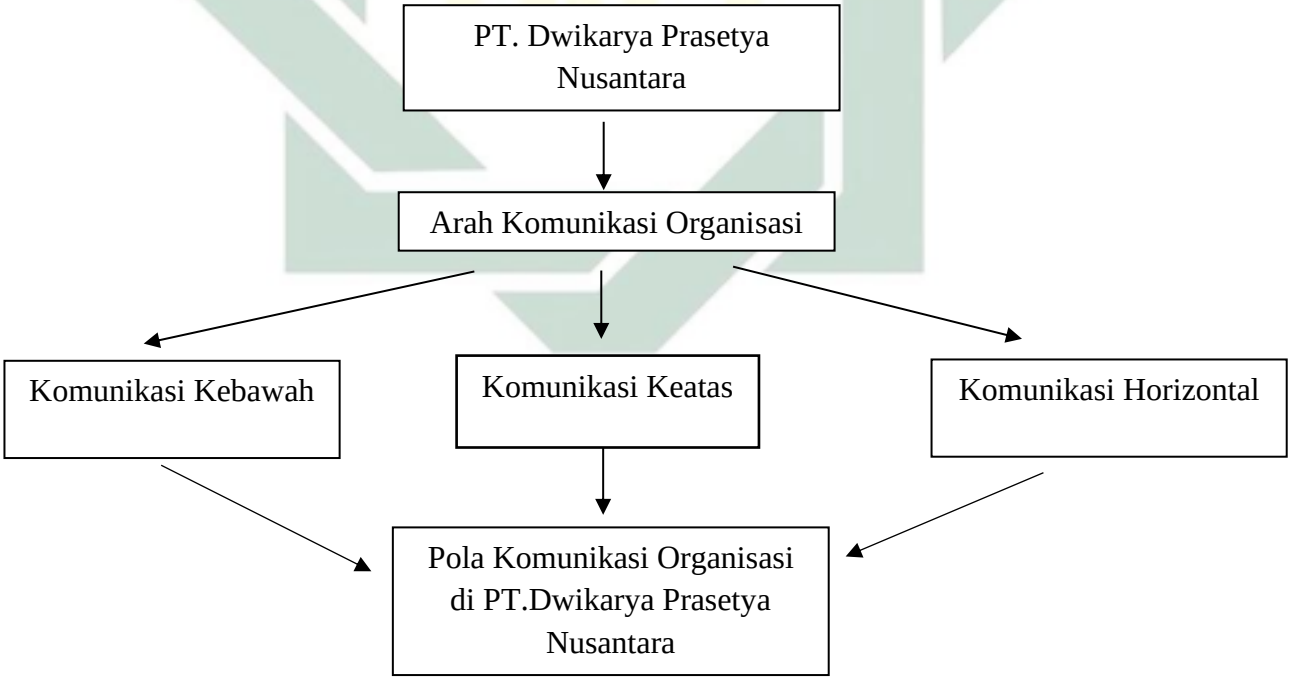
Pada penelitian ini, peneliti menganalisa atau meneliti data tentang pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan menggunakan teori yang di

[8] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. 2003 h.30
[9] Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemukakan oleh Rakhmat yaitu ada 5 pola komunikasi organisasi[10]. Komunikasi sangat penting agar menjadi komunikasi yang baik, yang mana kedua pihak antara komunikator dan komunikan terjadi umpan balik. Pada proses penyampaian pesan kepada orang lain setiap orang memiliki karakter masing masing dan berbeda beda, sehingga dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan sikap untuk menentukan tindakan atau perilaku sikap berkomunikasi yang baik ini bisa disebut pola komunikasi. Proses penyampaian informasi pada semua lapisan organisasi serta cara mendapat pesan dari semua lapisan organisasi disebut juga pola komunikasi organisasi. Pengertian pola ini merupakan saluran alat yang dipakai untuk melajutkan informasi ke satu orang ke orang lainnya.

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian



H. Metode Penelitian

[10] Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*(Malang: UMM Press, 2008), h. 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang mengkaji tentang pola komunikasi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitiannya adalah deskriptif, makna dari penelitian tersebut harus mempunyai data yang terkumpul, data tersebut tidak hanya sebatas angka, tetapi data itu bermula dari naskah wawancara, catatan lapangan,dan dokumen lain lainya. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan menggambarkan relita empiris dan mengkaji fenomena secara mendalam terperinci serta teliti. Oleh sebab itu penggunan pendekatan kualitatif ini harus dengan menyamakan antara realita,fakta dengan teori yang ada. Metode deskriptif mempunyai arti proses pencarian realita atau fakta dengan cara menginterpretasikan dengn tepat. Penelitian ini mengkaji masalah yang ada di masyarakat.[11]

Penelitian deskriptif sendiri adalah untuk pertama mengumpulkan informasi yang aktual secara rinci serta menggambarkan gejala yang ada, kedua untuk mengidentifikasikan masalah dan memeriksa kondisi serta praktek-praktek yang berlaku, ketiga untuk membuat perbandingan atau evaluasi, dan yang terakhir ,ke empat adalah untuk menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajat dari pengalaman untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.[12]

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Primer dan Sekunder :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari tempat kejadian atau lapangan, penulis memperoleh data primer ini melalui proses wawancara langsung

[11] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif,* dan R&D. Thn 2016. Hal 1
[12] Jalaluddin Rakhmat,, *Metode Penelitian Komunikasi,* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004) hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada beberapa kepala atasan dan karyawan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara yang memiliki informasi yang akurat mengenai pola komunikasi dalam berorganisasi menjalankan kepemimpinan.

2. Data Sekuder

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua. Data sekunder tersebut guna sebagai pelengkap data primer, biasanya data sekunder ini lumayan sangat membantu menunjang data primer jika sulit diperoleh.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi tepatnya berada di kantor PT. Dwikarya Prasetya Nusantara JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com.

3. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada suatu penelitian di anggap hal yang paling terpenting, pengumpulan data tidak sembarangan, jika ingin memperoleh data yang tepat dan benar teknik pengumpulan datanya juga harus benar sehingga daat menghasilkan data yang mempunyai nilai kredibilitas yang tinggi.

4. Observasi

Pengertian Observasi Secara luas adalah suatu proses pencermatan dan pencatatan secara sistematis tetang gejala-gejala yang diteliti. Yang bertujuan memperoleh fakta dan realita yang ada di lapangan.

5. Wawancara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wawancara adalah salah satu cara mengumpulkan dan memperoleh data dengan bertata muka dan mengajukan suatu pertanyaan kepada informan yang dituju. Wawancara merupakan Suatu bentuk komunikasi yang terjadi secara langsung dan terstruktur bentuk pengumpulan data dengan cara wawancara sangat bernilai dan efektif, disamping fleksibel juga mudah.dan mengalir apa adanya.

6. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pencarian dan perolehan data di TKP atau lapangan yang berbentuk foto dan gambar, penulis membutuhkan pengambilan potret selama berlangsungnya penelitian. Dikarenakan untuk memberikan bukti nyata yang terjadi didalam dilapangan. Cara dokumentasi ini digunakan untuk menunjang data observasi dan wawancara yang dibutuhkan penulis.

7. Studi Pustaka

Adalah proses teknik pengumpulan data dengan mempelajari semua tentang hal yang bersangkutan dengan penelitian , buku buku dan dokumen dokumen, bisanya studi pustaka dilakukan sebelum mulai penelitia agar memermudah mebemukan informasi yang tepat dan sama dan relavan yang sesuai dengan objeknya dan banyak menambah pengetahuan tentng masalah yang akan diteliti nanti. Dengan melakukan studi pustaka untuk mendapatkan landasan teori untuk dijadikan landasan pemecah masalah dan merumuskan hipotesis yang akan diuji.

8. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pencarian, untuk dapat memilah hal yang dianggap pokok dan merangkumnya secara praktis serta sistematis. Data yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka tersebut untuk dirangkum secara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terstruktur dan dapat dijabarkan sesuai yang dibutuhkan. Dengan terkumpulnya data-data yang diperlukan penulis bisa membuat ringkasan kesimpulan agar bisa dapat dipahami oleh orang lain khususnya diri sendiri.

I. Sismatika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi tentu sangat perlu adanya sistematika penulisan yang benar. Berikut adalah sistematika penulisan, antara lain :

BAB I sendiri merupakan bab yang berisi tentang pembahasan pendahuluan tentang latar belakang masalah, dan menentukan perumuskan masalah, tujuan masalah serta manfaat penelitian,tinjauan pustaka hingga menguraikan sistematika pembhasan penulisan skripsi.

BAB II, merupakan bab yang berisi tentang kajian teori yang membahas komunikasi organisasi, pola komunikasi organisasi dan komunikasi organisasi.

BAB III, adalah bab yang membahas perihal profil,visi misi,struktur organisasi serta data data yang dihasilan dari wawancara mengenai pola komunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

BAB IV, pada bab ini peneliti memaparkan gambaran perihal data yang dikemas sedemikian rupa secara praktis yang berbentuk analisis deskriptif, setelahnya akan dilakukan penganalisaan data yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V , pada bab ini berisikan tentang rangkuman dan ringkasan kesimpulan dan saran saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORI

1. Kajian Pustaka

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Pada hakekatnya komunikasi merupakan proses sosial yang terjadi antara dua orang atau bisa juga lebih yang terjadi secara langsung atau proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antar pengirim dengan penerima pesan sehingga bisa merubah tingkah laku. Proses komunikasi sendiri bisa terjadi entah itu individu antar individu, kelompok dengan kelompok atau sebuah organisasi secara menyeluruh. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu "sama", sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.[13]

Kegiatan yang dilakukan oleh setiap manusia yaitu berkomunikasi tentu melibatkan semuanya isi dan hubungan dalam berbagai konteks komunikasi. Dan proses kegiatan berkomunikasi yang semua lapisannya berperan dan bertujuan untuk menciptakan, memberi dan mengirim pesan atau informasi serta mendapat dan menggunakan informasi atau pesan tersebut untuk mengatur pengorganisasian lingkungannya dan sekitarnya. Kegiatan komunikasi sendiri tidak hanya proses penyampaian suatu informasi atau sebuah pesan tetapi

[13] Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengandung unsur unsur persusif atau disebut ajakan agar orng lain bisa menerima ajakan dan mempengaruhi untuk melakukan suatu perintah.[14]

Dan berikut merupakan pengertian komunikasi dari segi istilah. Yaitu beberapa definisi komunikasi dari ahli komunikasi, yang nantinya akan disimpulkan menjadi pengertian komunikasi:

1. B.G.G. A. Stanner

Komunikasi disini tidak hanya berupa proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi, tetapi ternyata memberi ide dan gagasan serta perasaan dan ketrampilan-keterampilan.

2. Carl I. Hovland

Komunikasi disini merupakan proses individu memberi dan menyampaikan pesan sebagai perangsang dengan bentuk lambang lambang dan bertujuan untuk mengubah peilaku dn tingkah laku orang lain.

3. James. A. F. Stoner

Suatu kegiatan proses yang dilakukan seseorang individu yang berusaha menyampaikan informasi atau pesan tersebut dengan cara memberikannya pengertian agar mudah di pahami.

4. Redi Panuju

Komunikasi merupakan alur sistem yang ada didalam organisasi yang sangat melekat dan menciptakan suatu suasana keharmonisan dan kenyamanan.

[14] Arni, Muhammad *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta. Bumi Aksara).2005 Hal 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Onong Uchjana Effendi

Komunikasi merupakan suatu kegiatan penyampaian suatu pesan atau informasi sebagai pernyatan untuk orang lain sebagai akibat dari hubungan sosial.[15]

6.Everet M.Rogers

Komunikasi merupakan proses kegiatan yang memiliki suatu gagasan yang dialihkan dari smber awal pada penerima awal dengan tujuan mengubah perilaku mereka. Komuniksi terdapat beberapa macam bagian, yaitu :[16]

a. Komunikator : merupakan suatu sumber utama, pengirim info, atau orang yang memberi informasi. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.

b. Pesan : apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, symbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah, dan sebagainya) ataupun tulisan. Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat

[15] Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi dan praktek*,(Bandung: Remaja Karya,) 1986, hal. 17
[16] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2000. Hal 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung , tarian, dan sebagainya.

c. Komunikan : seorang yang menerima atau menafsirkan pesan. Sering juga disebut sasaran/tujuan, penyandi balik, khalayak, pendengar, penafsir.

d. Media : disebut juga saluran, yaitu alat atau sarana perantara yang berguna untuk penyampaian pesan atau informasi kepada penerima.

5. Efek: adalah hal apa yang terjadi pada penerima pesan, atau dampak bisa juga respon yang terjadi setelah menerima informasi atau pesan. Seperti penambahan ilmu pengetahuan dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak setuju menjadi setuju.

Artinya, komunikasi selalu melibatkan dua orang manusia satu dengan manusia lainnya ,salah satunya ada yang menjadi komunikator (pengirim) dan ada yang menjadi komunikan (penerima) yang keduanya saling berhubungan dan berinteraksi, keduanya mempunyai peranan yang sangat penting dalam berjalannya proses penyampaian suatu pesn pesan yang didalamnya mengandung makna tertentu dan bertujuan mengajak dan mempengaruhi yang lainnya agar berprilaku sesuai dengan apa yang di inginkan dan di kehendaki.

2. Fungsi Dan Tujuan Komunikasi

a. Fungsi Komunikasi

Suatu Fungsi komunikasi sendiri adalah suatu hal besar yang bisa di pergunakan untuk menyelaraskan tujuan-tujuan yang di klaim sejak awal, adapun yang dikemukakan Hafied Cangara yaitu komunikasi itu bagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ilmu,kesenian dan adang lapangan pekrjaan dan tentu saja sudah memiliki fungsi masing masing yang bisa dikelola oleh setiap manusia agar terpenuhinya kebutuhan hidupnya.[17]

Fungsi komunikasi sendiri banyak memiliki makna ,seperti yang dikemukakan Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi dan Praktek" sebagai berikut:

1. Mengabarkan berita (to inform)
2. Memberi pengetahuan (to educate)
3. Menghibur (to entertaint)
4. Mempengaruhi (to influence)[18]

Komunikasi sendiri mempunyai fungsi yaitu sebagai kegiatan pengumuman, pengabaran atau penyampaian pesan,informasi atau data yang paling utama, memberikan pengetahuan, berbagi ilmu pengetahuan dan mendidik , proses menghibur dan berbagi kebahagiaan serta mempengaruhi semuanya untuk bersikap atau bertindak sesuai apa yang dikehendaki di awal. Dari beberapa funsi menurut Onong bisa disimpulkan bawha penginformasian dan penyampaian pesan ini menjadi hal umum dan biasa ada di dalam kehiduan sehari hari dan bersifat mendidik.

Dengan berkomunikasi, banyak manusia satu dengan manusia yang lain bisa saling mengenal dan berhubugan , proses perkenalan dan saling mengenal harus dilakukan agar bisa berinteraksi dan bersosialisasi dengan baik sehingga dapat tercipta keadaan sosial suatu lapisan masyarakat yang baik. Dan

[17] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2005, hal.55
[18] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Remaja Karya, Bandung, 2003, hal. 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membentuk suatu masyarakat yang nyaman dan aman karena saling memahami pemikiran satu dengan yang lain terutma di sebuah instansi atau sebuah organisasi. Dan tidak hanya dengan sesama manusia tetapi juga dengan seluruh lingkungan sekitarnya. Kegiatan aktivitas berkomunikasi ini harus dijaga utuk melancarkan dari setiap generasi untuk dapat saling berbagi dan menyapaikan semua informsi dan pesan.

b. Tujuan Komunikasi

Pada setiap Organisasi atau apa saja yang terstruktur pasti memiliki tujuan tujuan tmasing masing. Menurut Onong dalam bukunya " Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi"[19] banyak tujuan komunikasi adaah sebagai berikut :

1. Perubahan sikap, si penerima (komunikan) akan merubah sikapnya setelah mendapat informasi atau setelah seleseinya kegiatan komunikasi.
2. Perubhan Pendapat, perubahan pendapat dapat terjadi ketika proses penyampaian informasi dan semua itu tergantung bagaimana cara komunikator membungkus pesan dan cara penyampaiannya.
3. Perubahan Perilaku, perubahan perilaku itu bisa terjadi jika proses komunikasi yang di bawa sesuai dengan apa yang disampaikan dan tergantung kekuatan komunikator itu sendiri

B. Organisasi

1. Pengertian Organisasi

Nama orgaisasi sudah dikenal dan diterapkan manusia sejak jaman dulu. Organisasi sendiri merupakan adanya bentuk hubungan kerja sama atau timbal

[19] Onong Uchjana Effendy,*Ilmu Teori dan filsafat komunikasi* 2003 h.55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

balik dari individu satu pada individu lainnya untuk mendapatkan suatu pencapaian tertentu disebut juga kegiatan organisasi. Banyak macam pendapat yang dikemukakan mengenai perihal maksud organisasi, Khocler mengemukakan dikutip di buku Onong yang berjudul "Ilmu Komunikasi Terori dan Praktek" "sistem hubungan yang berstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu " [20].

Adapun banyak contohnya ,hal hal yang paling dekat dan berada disisi kehidupan kita, atau di ruang lingkup kehidupan kita biasanya , seperti kepengurusan RT di tempat bermukim kita di lanjutkan RW, karang taruna, remas dan lainnya bahkan sampai pada organisasi kepengurusan Desa yang dikepalai oleh kepala desa, atau juga organisasi pekerja semuanya masuk pada organisasi yang kerap dijumpai dan diliat di sekitar.

Organisasi sudah ada dan diterapkan manusia sejak dulu. Organisasi adalah unsur terpenting di dalam kehidupan manusia untuk mencapai tujuan dan harapan harapan masing masing dari awal , dan merupakan suatu satuan sosial kegiatan terdiri dari pembagian kerja dan mempunyai tugas dan bagian masing masing dan keseluruhannya mempunyai hubungan dan keterkaitan satu dengan yang lainnya.

Organisasi bisa disebut dan diartikan sebagai kegiatan yag dikordinasi dengan sadar dan penuh rasional dilakukan oleh sejumlah orang untuk memperoleh beberapa tujuan tujuan umum dan semua itu melalui pembagian bidang kerja dan pekerjaan serta fungsu-fungsinya melalui hierarki otoritas atau pemegang wewenang tingkat atas yang memiliki tanggung jawab.

---

[20] Onong Uchayana, *Ilmu Komunikasi teori dan praktek*,(Bandung: PT. Remaja Rosda-karya,2002), h.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bisa juga organisasi itu adalah sistem hubungan yang berstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, agar tujuan tercapai secara imbang dan menimbulkan keselarasan dan situasi yang harmonis semua itu diperlukan adanya kerja sama dan keseriusan yang sungguh-sungguh dari keduanya pelaku organisasi (atasan organisasi serta anggota organisasi). Pelaku organisasi harus bersama sama bertekad dan berupaya menjalankan kewajiban dengan penuh tanggung jawab masingmasing bagian agar terpenuhinya hak hak yang di inginkan dan terpenuhinya rasa adil bagi kedua pelaku organisasi dari hierarki tertinggi sampai terendah.

2. Unsur - Unsur Organisasi

Organisasi mempunyai unsur unsur ,Berikut adalah unsur atau bagian dari organisasi, antara lain[21] :

a. Struktur Sosial

struktur sosial merupakan suatu bentuk keterkaitan pada pelaku organisasi di dalam organisasi tersebut. Hal itu bisa di bagi menjadi dua bagian yang berbeda pertama struktur normatif dan struktur tingkah laku. Struktur normatif sendiri mencakup nilai, norma dan peranan sesuai. Nilai sendiri merupakan kriteria khusus yang digunakan untuk memilih tujuan da perilaku. Sedangkan suatu norma merupakan aturan atau hal umum mengenai tingkah laku .

b. Partisipan

[21] Arni Muhammad,*komunikasi organisasi*(Jakarta : PT.Bumi Aksara,2007)h.23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

partisipan adalah seseorang yang memberi kontribusi pada organisasi. Semua orang berperan atau berpartisipasi lebih dari satu organisasi dan keterlibatanya sangat bervariatif.

c. Tujuan

Tujuan organisasi merupakan hal yang paling penting dan kontroversional jika mempelajari organisasi. Tujuan sangat diperlukan dan diperhatikan dalam memahami sebuah organisasi.

d. Teknologi

yang dimaksudkan dengan teknologi adalah penggunaan perlengkapan dan juga pengetahuan teknik danketerampilan para partisipan. Setiap organisasi pasti mempunyai teknologi dalam melakukan pekerjaannya, dan harus adanya keseimbangan antara teknologi dan individunya sehingga dapat menciptkan keterampilan dan keselarasan yang sehat.

e.Lingkungan

organisasi harus menyesuaikan semuanya karna berada di fiik tertentu, kebudayaan dan lingkungan sosail tertentu, organisasi harus bisa menyemimbangkan kepada lingkungan untuk dapat bertahan hidup ditengan tengan jaman saat ini

C. Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*Human*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Communication) yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain. Dengan demikian, komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi antara pemimpin dengan pegawai atau sesama pegawai untuk mencapai suatu tujuan tertentu baik melalui media maupun *face to face*. Komunikasi organisasi merupakan komunikasi antara orang-orang dalam jabatan (posisi) yang berada dalam organisasi tersebut. Komunikasi organisasi meliputi komunikasi interpersonal (percakapan antara atasan dan bawahan).[22]

Komunikasi organisasi adalah suatu sistem atau wadah jaringan komunikasi antar individu yang keduanya saling bergantung dan berperan satu sama lain dalam lingkup organisasi. Di dalam sebuah organisasi terdiri dari beberapa orang-orang yang mempunyai tugas dan bagian masing masing dan saling berkaitan sebagai suatu bagian atau sistem. Di dalam sebuah sistem organisasi sangat diperlukan cara berkomunikasi yang baik agar kerja dan kinerja sebuah organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik semestinya. Setelah berjalan dengan baik segala tujuan yang diklaim sejak awal akan mudah dicapai. Komunikasi organisasi merupakan proses kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi di dalam organisasi yang bersifat kompleks atau keseluruhan yang meliputi komunikasi internal, komunikasi eksternal dan lain lainnya.[23]

---

[22] Rara Ayu Mulia Murti dkk, *Komunikasi Organisasi Pt. Pln (Persero) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct*,Vol.5,No2, Desember 2017 Hal 213

[23] Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), cet. Ke-8, h, 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan dikenal dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi umumnya membahas tentang struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi, dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain.[24]

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasaan karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan [25].

2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Fungsi komunikasi organisasi merupakan suatu yang dapat dipergunakan untuk mencakup semua tujuan tertentu. Fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut :[26]

a. **Fungsi Informatif :** Organisasi diartikan sebagai suatu sistem pemrosesan informasi, dimana setiap anggota organisasi diharapkan mampu memberi dan menerima informasi dengan baik guna kelancaran dalam menjalankan apa yang menjadi tugasnya.

[24] Michael Pangestu, Jaringan Komunikasi di The piano Institution Vol.3,No.2, Januari 2015 Hal 3
[25] R. Wayne Pace dan Don F. faules, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2006), hal.33
[26] Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), cet. Ke-8, h, 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. **Fungsi regulatif :** Berkaitan dengan peraturan-peraturan dan pedoman yang berlaku dalam suatu organisasi.

c. **Fungsi persuasif :** Merupakan cara lain dari perintah. Dimana kebanyakan pemimpin organisasi lebih memilih menggunakan cara persuasif dari pada perintah kepada bawahannya. Hal ini dikarenakanasumsi terkait penggunaan cara yang lebih halus akan menyebabkan seseorang lebih menghargai suatu tugas yang dibebankan kepadanya.

d. **Fungsi Integratif :** Berkaitan dengan penyediaan saluran yang memungkinkan setiap anggota organisasi untuk dapat melaksanakan tugas dan pegerjaanya dengan baik.

3. Konsep Komunikasi Organisasi

Konsep komunikasi organisasi merupakan suatu jaringan hubungan antara seorang atau lebih yangsaling berkaitan dan mencitptakan kegiatan pertukaran pesan. Semuanya memiliki tujuan untuk mengatasi atmosfer lingkungan yang tidak sesuai dan tidak pasti atau selalu berubah ubah. Adapaun tujuh konsep komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber antara lain sebagai berikut:[27]

a. Proses: Organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang dinamis. Oleh karena itu, proses dibutuhkan agar dapat menciptakan serta saling menukar

[27] Arni Muhammad, *komunikasi organisasi*,(Jakarta:PT. Bumi Aksara,2007), cet. Ke-8, h, 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pesan diantara anggotanya. Dimana gejala ini terjadi secara terus menerus sehingga dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan: Dalam komunikasi organisasi pesan menjadi suatu hal yang sangat penting. Seseorang dalam organisasi harus mampu menciptakan dan menerima pesan dengan baik dan pesan yang baika adalah pesan yang mampu diterima sama seperti apa yang disampaikan.

c. Jaringan: Organisasi ibarat sebuah jaringan yang terdiri atas serangkaian seri. Seri ini terdiri atas sekumpulan orang yang menduduki posisi atau jabatan tertentu. Sekumpulan orang tersebut kemudian menjalankan tugas, fungsi, dan perannya masing-masing dalam sebuah organisasi.

d. Keadaan Saling Tergantung: Hal ini sudah menjadi sifat organisasi sebagi suatu sistem terbuka. Ketergantungan dibutuhkan bilamana suatu bagian tidak berfungsi sebagaimana mestinya akan mengganggu kinerja dari bagian lain juga.

e. Hubungan: Organisasi sebagai suatu sistem sosial. Fungsi dari beberapa bagiannya dijalankan oleh manusia bergantung kepada hubungan diantara manusia-manusia itu sebagai anggotanya.

f. Lingkungan: Lingkungan adalah semua totalitas baik fisik maupun sosial yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem yang disebut organisasi. lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan eksternal organisasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Ketidakpastian: Dalam komunikasi organisasi, posisi ketidakpastian disini adalah untuk memenuhi kesediaan informasi yang tersedia juga informasi yang diharapkan.

4. Arah Komunikasi Organisasi

a. Komunikasi kebawah

Alur yang dibawa dari seseorang pada tingkat hierarki paling atas ke tingkat hierarki paling bawah disebut komunikasi ke bawah . Dapat dimaknai juga dengan arus alur komunikasi antara pimpinan kepada karyawannya,dan bentuk komunikasi dri atas ke bawah yang paling sering dijumpai adalah cara atasan mengintruksi kerja pada bawahannya.

b. .Komunikasi keatas

Suatu arah peredaran penyebaran informasi dari tingkat hierarki paling bawah ke tingkat hierarki paling atasa pada suatau organisasi, yang bermakna seorang komunikator atau pengirim pesan berada paling bawah dan penerim pesan atau disebut komunikan berada paling atas disebut juga komunikasi ke atas. Dapat diartikan pula sebagai suatu alur komunikasi dari bawahan ke atasan. Pada komunikasi ini yang keseluruhan meliputi penyampaian saran dan keluhan anggota dan dalam organisasi yang luas dan besar komunikasi ke tas sangat sulit karnea dirasa tidak efektif.[28]

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi ini banyak mempunyai peran dan fungsi pada berjalannya organisasi. Peran komunikasi ini sangat di butuhkan untuk megatur dan

[28] Soleh Soemirat, dkk, *komunikasi organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka,2000) hal.2.14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengordinir bermacam fungsi organisasi sehingga dalam hubungan organisasi bisa berjalan dengan baik dan efektif disebut komunikasi horizontal. Komunikasi jenis ini sering tidak di perhatikan kegunaan dan fungsinya padahal komunikasi horizontal ini sangat berperan penting dalm berlangsungnya suatau organisasi. sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi maka diperlukan komunikasi horizontal atar pihak terkait.

5. Bentuk Komunikasi Organisasi

A. Komunikasi Internal

Komunikasi yang ada dalam organisasi atau instansi , pengaplikasian komunikasi ini sangat random dan beragam karena menyesuaikan dengan struktur organisasi yang ada. Komunikasi ini bisa terjadi antara individu yang memeiliki wewenang yang memiliki kesamaan antara atasan dan bawahan, komunikasi ini disebut komunikasi internal.[29]

Komunikasi internal sendiri adalah suatu komunikasi yang terjadi dan berlangsung pada ruang lingkup organisasi itu sendiri dan berada dlam organisasi tersebut. Adapun komunikasi interna sendiri dibagi mencaji dua bagian, antara lain:

1. Komunikasi Personal

Komunikasi personal adalah proses interaksi antara duaorang atau lebih dan itu anggota organisasi , komunikasi personal mempunyai dua bentk yaitu yang pertama komunikasi face to face dan yang kedua komunikasi yang membutuhkan perantara media.

[29] Soleh Soemirat, dkk, *Komunikasi Organisasional*,(Jakarta, Universitas Terbuka, 2000), modul kuliah, hal.2.12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Komunikasi kelompok

Komunikasi yang terjadi antara satu orang dengan anggota kelompok tertentu , atau kelompok antar kelompok dilakukan secara langung dengan face to face.dalam sebuah organisasi atau kelompok.

B. Komunikasi Eksternal

Suatu peristiwa kegiatan komunikasi yang dilakukan diluar organisasi yang terjadi antara organisasi dengan orang luar organisasi , adapun komunikasi eksternal Komunikasi di kelompokkan menjadi dua yaitu antara lain :

1. Komunikasi dari pihak dalam organisasi kepada masyarakat luar.
2. Komunikasi dari masyarakat luar ditujuan kepada pihak yang ada didalam suatu organisasi**.**

C. Pola Komunikasi Organisasi

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti “bentuk atau sistem” Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam basa inggris *communication* sendiri di ambil dari bahasa latin *communis* yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.[30]

Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis

[30] Onong Uchjana Effendi, *ilmu komunikasi teori dan praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985 h.11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu bentuk perilaku akan ditiru oleh lainya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

Hubungan komunikasi terjadi dan dibuat secara selaras, proses pengiriman dan penyampaian suatu informasi untuk memenuhi kebutuhan tertentu seperti komunikasi intrapersonal, komunikasi antar pribadi atau interpersonal, komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Ketika komunikasi berlangsung dalam konteks komunikasi kelompok atau komunikasi organisasi, dan semua itu mempunyai jaringan dan pola tersendiri.

Pola komunikasi adalah suatu bentuk atau gaya, model dari suatu proses kegiatan berkomunikasi. Dengan adanya banyak pola atau bentuk komunikasi akan memepermudah menemukan pola yang baik dan cocok untuk berlangsungnya suatu organisasi ,dan terciptanya kehidupan berorganisasi yang diinginkan karena pola da bentuk komunikasi merupakan suatu proses kelancaran berkomunikasi.

Terdapat lima pola aliran informasi yang dapat dijumpai di umumnya kelompok dan organisasi, diantaranya sebagai berikut Menurut Rakhmat (2001 : 162-163), terdapat 5 (lima) pola komunikasi yaitu roda (wheel), rantai (chain), Y, lingkaran (circle), dan bintang (star atau networks).31

[31] Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*(Malang: UMM Press, 2008), h. 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.Roda (wheel)

Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). Apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan feedback dari anggota kelompok. Tetapi, setiap anggota kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi.

Pola roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus disampaikanmelalui pemimpinnya. Ada seorang pemimpin yang menjadi fokus perhatian. Ia dapat berhubungan dengan seluruh anggota kelompok, tetapi setiap anggota kelompok hanya dapat berhubungan dengan pemimpinnya.

Jadi, pemimpin sebagai komunikator dan anggota kelompok sebagai komunikan yang dapat melakukan feedback pada pemimpinnya namun tidak dapat berinteraksi dengan sesama anggota kelompoknya karena yang menjadi fokus hanya pemimpin tersebut. Contohnya, pada kuis tanya jawab di kelas, guru sebagai pemimpin dan fokus perhatian dapat berhubungan dengan seluruh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota kelas sedangkan murid di kelas tidak dapat berkomunikasi dengan sesama murid, mereka hanya dapat berkomunikasi dengan gurunya.

2. Rantai (chain)

Merupakan pola komunikasi yang memiliki permasalahan yang sama dengan pola komunikasi lingkaran. Dalam pola komunikasi rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga, pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan.

Pola rantai sama dengan pola lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan yang berada diposisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.

Satu anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lain lalu anggota lain tersebut dapat menyampaikan pesan tersebut pada anggota lainnya lagi begitu seterusnya. Sebagai contoh, si A dapat berkomunikasi dengan B, B dengan C, C dengan D, dan begitu seterusnya. Bentuk komunikasi ini bisa dilakukan oleh agen terselubung untuk menyampikan pesan melalui satu orang pada orang selanjutnya dan orang selanjutnya itu menyampaikan pesan pada agen lainnya lagi.

3. Y

Merupakan pola komunikasi yang sangat rumit dan juga memiliki masalah komunikasi yang sama seperti yang terjadi dalam pola komunikasi lingkaran dan rantai. Tiga orang anggota dapat berhubungan dengan orang di sampingnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti pada pola rantai, tetapi ada dua orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang di sampingnya saja.

Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada pola Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.

Tiga orang anggota dapat berhubungan dengan orang-orang disampingnya seperti pada pola rantai, tetapi ada dua orang yang hanya dapat berkomunikasi dengan seseorang disampingnya. Misalnya, dalam perusahaan, direktur sebagai orang pertama ingin menyampaikan pengumuman tentang peraturan baru perusahaan, PR menjadi perantara atau orang kedua yang menyampaikan pesan pada staf dan karyawan.

4. Lingkaran (circle)

Pada pola ini, pengirim atau pemimpin dapat berkomunikasi dengan anggota kelompok yang lain yang berada dekat dengannya. Tidak ada anggota kelompok lain yang tidak dapat menerima pesan secara langsung dan mereka menerima pesan dari anggota kelompok yang lain yang membagi pesan dari pengirim. Dalam pola ini, pesan dari pengirim berjalan ke seluruh anggota kelompok dan membutuhkan waktu yang lama untuk sampai kembali kepada pengirim. Setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang yaitu di samping kiri dan kanannya. Di sini tidak ada pemimpin. Pola komunikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkaran merupakan pola yang paling lambat dalam memecahkan masalah. Pola komunikasi lingkaran juga cenderung melahirkan banyak kesalahan.

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya.Setiap orang hanya dapat berkomunikasi dengan dua orang disamping kiri dan kanannya. Dengan perkataan lain, disini tidak ada pemimpin. Misalnya, ketika dalam perusahaan, staf dapat menyampaikan keluhannya pada PR internal perusahaan dan staf lain disampingnya namun dia tidak dapat menyampaikan langsung pada pihak direktur.

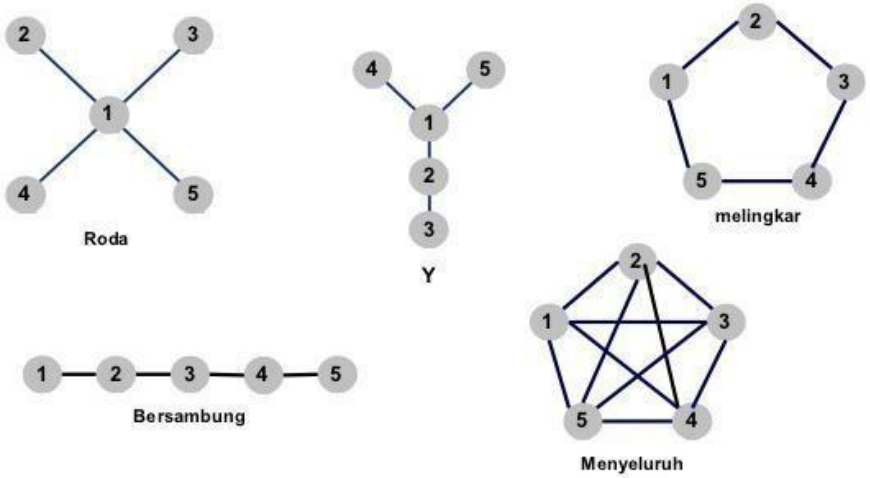
5. Bintang (star)

Semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga paling memberikan kepuasan kepada anggota-anggotanya, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sukar.

Pola semua saluran atau bintang hampir sama dengan pola lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jaringan ini disebut juga jaringan komunikasi semua saluran atau all channel sehingga setiap anggota dapat berkomunikasi dan melakukan timbal balik dengan semua anggota kelompok yang lain. Misalnya dalam rapat organisasi, setia anggota dapat menyampaikan pendapat dan bertukar pikiran



Gambar Pola Komunikasi Organisasi

D. Komunikasi Atasan dan Bawahan

Dalam berorganisasi komunikasi merupakan bagian dari manajemen yang dibutuhkan antara seorang atasan kepada anak buahnya (bawahan) untuk mengirimkan pesan sehingga dapat dimengerti dan memunculkan balikan. Salah satu bentuk komunikasi yang ada yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang bersifat dua arah. Komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang terjadi antara pengirim dan penerima pesan yang saling memberikan respon sehingga tercipta pengertian antara keduanya. Dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkup organisasi, komunikasi yang seperti inilah yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi.[32]

Komunikasi interpersonal dibandingkan dengan komunikasi lainnya, dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan. Alasannya karena komunikasi ini berlangsung tatap muka, oleh karena dengan komunikasi itu terjadilah kontak pribadi (personal contact) yaitu pribadi anda menyentuh pribadi komunikan.[33]

Komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang paling dasar diharapkan terus berjalan dan dilakukan dengan berulang-ulang agar berjalan dengan baik dan efektif. Efektif dalam hal ini akan menimbulkan dampak atau efek. Sebuah komunikasi yang efektif akan berhasil dilakukan.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan.

Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik citacita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

---

[32] Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, h. 6-10

[33] Etty Nur Innah dan Melia Trihapsari, *Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan,* Vol.2,No.9 Juli-Desember 2016,Hal 159

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salah satu bentuk komunikasi tersebut adalah komunikasi atasan bawahan.

Proses komunikasi yang terjadi di dalam organisasi khususnya yang menyangkut komunikasi antara pimpinan dan karyawan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan atasan bawahan yang memuaskan yang dibangun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif.

Komunikasi dalam organisasi merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik akan membentuk komunikasi atasan bawahan yang baik pula. Pada penulisan selanjutnya, peneliti akan menggunakan istilah komunikasi atasan bawahan di mana komunikasi atasan bawahan ini telah meliputi komunikasi interpersonal.

2. Kajian Teori

a.Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal

Teori ini mengasumsikan bahwa ada tiga kebutuhan penting yang menyebabkan (orientasi) adanya interaksi dalam suatu kelompok. Ketiga aspek itu adalah *keikutsertaan (inclusion), pengendali (control)* dan *kasih sayang (affection)*. Diutarakan oleh William Schutz dengan Postulat Schutz-nya yang berbunyi bahwa setiap manusia memiliki tiga kebutuhan antarpribadi yang disebut dengan inklusif, kontrol dan afeksi.

Asumsi dasar teori ini adalah bahwa manusia dalam hidupnya membutuhkan manusia lain atau manusia disebut makhluk sosial. Dari kebutuhan untuk saling berhubungan antara manusia satu dengan yang lainnya, seseorang dapat memenuhi kebutuhannya seperti mendapatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengakuan, diterima oleh orang lain, diterima kelompoknya dan lain-lain. Kebutuhan untuk mengadakan hubungan dengan orang lain ini didasari atas keinginan individu untuk mendapatkan: inklusi, kontrol serta afeksi.[34]

Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsep kebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Dalam proses komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal arus komunikasi yang terjadi adalah sirkuler atau berputar, artinya setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi komunikator dan komunikan.[35]

Ada tiga macam kebutuhan antarpribadi, yaitu kebutuhan antarpribadi untuk inklusif, kebutuhan antarpribadi untuk kontrol, dan kebutuhan antarpribadi untuk afeksi.

1. Inclusion / Keikutsertaan

Kebutuhan Inklusif adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara berkontribusi penuh/berguna bagi kelompok atas dasar kesadaran sendiri setelah berinteraksi dalam kelompok. Kebutuhan inklusi berorientasi pada keinginan untuk pengakuan sebagai seseorang yang berkemampuan

[34] Alo Liliweri, Perspektif Teoretis Komunikasi Antarpribadi (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) hlm 132

[35] Etty Nur Innah dan Melia Trihapsari, *Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan,* Vol.2,No.9 Juli-Desember 2016,Hal 162

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam suatu kondisi. Pada dimensi ini ada kecenderungan orang untuk ingin dijadikan "sandaran" untuk berkonsultasi, bertanya dan dimintai pendapat dan sarannya. Intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama. Kebutuhan inklusi yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *oversocial*. Sedangkan kebutuhan inklusi yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok *undersocial.*

a. Kebutuhan Antarpribadi untuk Inklusif

Yaitu kebutuhan untuk mengadakan dan mempertahankan komunikasi antarpribadi yang memuaskan dengan orang lain, sehubungan dengan interaksi dan asosiasi. Tingkah laku inklfusi adalah tingkah laku yang ditujukan untuk mencapai kepuasan individu. Misalnya keinginan untuk asosiasi, bergabung dengan sesama manusia, berkelompok.

Tingkah laku inklusi yang positif memiliki ciri-ciri: ada persamaan dengan orang lain, saling berhubungan dengan orang lain, ada rasa menjadi satu bagian kelompok dimana ia berada, berkelompok atau bergabung. Tingkah laku inklusi yang negatif misalnya menyendiri dan menarik diri. Beberapa tipe dari Inklusif, yaitu:

1). Tipe Sosial : seseorang yang mendapatkan pemuasan kebutuhan antarpribadi secara ideal.

2). Tipe Undersosial : tipe yang dimiliki oleh seseorang yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengalami kekurangan dalam derajat pemuasan kebutuhan antarpribadinya. Karakteristiknya adalah selalu menghindar dari situasi antar kesempatan berkelompok atau bergabung dengan orang lain. Ia kurang suka berhubungan atau bersama dengan orang lain.

3). **Tipe Oversosial;** seseorang mengalami derajat pemuasan kebutuhan antarpribadinya cenderung berlebihan dalam hal inklusif. Ia cenderung *ekstrovert*. Ia selalu ingin menghubungi orang lain dan berharap orang lain juga menghubunginya.

Ada juga tipe inklusi yang patologis yaitu seseorang yang mengalami pemuasan kebutuhan antarpribadi secara patologis. Jika hal ini terjadi maka orang tersebut terbilang gagal dalam usahanya untuk berkelompok.[36]

2. Control/ Mengendalikan

Kebutuhan Kontrol adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara mengendalikan dalam artian memimpin interaksi dalam kelompok. Kontrol pada dasarnya merepresentasikan keinginan pribadi untuk mempengaruhi dan memiliki "suara" dalam penentuan sikap/keputusan dalam kelompok.

Kebutuhan kontrol akan sangat terlihat ketika kelompok

[36] Alo Liliweri, Perspektif Teoretis Komunikasi Antarpribadi (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) hlm 137-141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tengah mengerjakan suatu proposal. Ketika gagasan individu diterima, dan individu tersebut merasa berpengaruh dalam kelompok disanalah kebutuhan kontrol seorang individu terpenuhi. Kepuasan yang dihasilkan terwujud karena individu yang berkompetensi dalam kepemimpinan bisa mengasah kemampuannya dengan bergabung dalam pengambilan keputusan kelompok. Sama halnya dengan kebutuhan inklusi, intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama.

Kebutuhan kontrol yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *autocrat*. Sedangkan kebutuhan kontrol yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok *abdicrat*.

a. Kebutuhan Antar Pribadi untuk Kontrol

Adalah kebutuhan untuk mengadakan serta mempertahankan komunikasi yang memuaskan dengan orang lain berhubungan dengan kontrol dan kekuasaan. Proses pengambilan keputusan menyangkut boleh atau tidaknya seseorang untuk melakukan sesuatu perlu ada suatu kontrol dan kekuasaan. Tingkah laku kontrol yang positif, yaitu: mempengaruhi, mendominasi, memimpin, mengatur. Sedangkan tingkah laku kontrol yang negatif, yaitu: memberontak, mengikut, menurut. Beberapa tipe dari kontrol, yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1). **Tipe kontrol yang ideal (democrat):** seseorang akan mengalami pemuasan secara ideal dari kebutuhan antarpribadi kontrolnya. Ia mampu memberi perintah maupun diperintah oleh orang lain. Ia mampu bertanggung jawab dan memberikan tanggung jawab kepada orang lain.

2). **Tipe kontrol yang kekurangan (abdicrat):** seseorang memiliki kecenderungan untuk bersikap merendahkan diri dalam tingkah laku antarpribadinya. Seseorang cenderung untuk selalu mengambil posisi sebagai bawahan (terlepas dari tanggungjawab untuk membuat keputusan).

3). **Tipe kontrol yang berlebihan (authocrat):** seseorang menunjukkan kecenderungan untuk bersikap dominan terhadap orang lain dalam tingkah laku antarpribadinya. Karakteristiknya adalah seseorang selalu mencoba untuk mendominasi orang lain dan berkeras hati untuk mendudukkan dirinya dalam suatu hierarki yang tinggi.

4). **Tipe kontrol yang patologis:** seseorang yang tidak mampu atau tidak dapat menerima control dalam bentuk apapun dari orang lain[37]

[37] Alo Liliweri, Perspektif Teoretis Komunikasi Antarpribadi (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) hlm 141-144

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Affection/ Kasih Sayang

Kebutuhan kasih sayang ini dimaksudkan akan kebutuhan seseorang dengan lingkungan sosial. Sehingga seorang individu membutuhkan kasih sayang dan cinta (kedekatan dalam berinteraksi) sebagai pemuas kebutuhannya dalam kelompok. Dalam ketegori ini, kebutuhan inilah yang menyebabkan seseorang ikut dan berperan aktif dalam kelompok.

Kebutuhan afeksi pada posisi paling dasar merupakan kebutuhan untuk disukai, kesempatan untuk membangun hubungan pribadi yang dekat (intim) dengan individu lain. Kebutuhan ini adalah bagian dari keinginan untuk dekat dengan orang lain dan juga bagian dari keinginan individu lain untuk dekat dengan seorang individu. Kedua pribadi sangat membutuhkan pengakuan dan keramahan emosional dengan individu lainnya.

a. Kebutuhan Antarpribadi untuk Afeksi

Yaitu kebutuhan untuk mengadakan serta mempertahankan komunikasi antarpribadi yang memuaskan dengan orang lain sehubungan dengan cinta dan kasih sayang. Afeksi selalu menunjukkan hubungan antara dua orang atau dua pihak.

Tingkah laku afeksi adalah tingkah laku yang ditujukan untuk mencapai kebutuhan antarpribadi akan afeksi. Tingkah laku afeksi menunjukkan akan adanya hubungan yang intim antara dua orang dan saling melibatkan diri secara emosional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Afeksi hanya akan terjadi dalam hubungan antara dua orang Tingkah laku afeksi yang positif: cinta, intim/akrab, persahabatan, saling menyukai. Tingkah laku afeksi yang negatif: kebencian, dingin/tidak akrab, tidak menyukai, mengambil mengambil jarak emosional. Beberapa tipe dari Afeksi:

1). **Tipe afeksi yang ideal (personal):** seseorang yang mendapat kepuasan

dalam memenuhi kebutuhan antarpribadi untuk afeksinya.

2). **Tipe afeksi yang kekurangan (underpersonal):** seseorang dengan tipe ini memiliki kecenderungan untuk selalu menghindari setiap keterikatan yang sifatnya intim dan mempertahankan hubungan dengan orang lain secara dangkal dan berjarak.

3). **Tipe afeksi yang berlebihan (overpersonal);** seseorang yang cenderung berhubungan erat dengan orang lain dalam tingkah laku antarpribadinya.

4). **Tipe afeksi yang patologis;** seseorang yaang mengalami kesukaran dan hambatan dalam memenuhi kebutuhan antarpribadi afeksinya, besar kemungkinan akan jatuh dalam keadaan neorosis.[38]

[38] Alo Liliweri, Perspektif Teoretis Komunikasi Antarpribadi (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994) hlm 144-147

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal mengasumsikan bahwa keberlangsungan interaksi interpersonal akan berjalan dengan baik dan lancar jika tiap individu sudah bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan pribadinya yang terbagi atas tiga dimensi. Dalam berinteraksi, jika tiap individu saling mengizinkan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya maka, interaksi tiap dan masing-masing individu akan semakin lancar. Jika interaksi interpersonal antar-individu sudah lancar maka komunikasi interpersonal yang efektif bisa dicapai.

.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website www.dkpservice. Pemilihan lokasi adalah secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan efesiensi biaya, jarak, dan tenaga . Selanjutnya PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dipilih karena pengelolaan PT Dwikarya Prasetya Nusantara yang bersifat kekeluargaan namun juga terstruktur dan disiplin yang menarik untuk dibahas pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah atasan dan bawahan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara . Penulis berupaya melakukan penelitian ini dengan menggunakan sudut pandang orang-orang yang menjadi sumber data primer penelitian ini, melalui interaksi dengan subjek penelitian terjadi secara alamiah dan tidak memaksa, sehingga tindakan dan cara pandang objek tidak berubah.

Penentuan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu yang sesuai tujuan. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan kebutuhannya dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif. Penentuan berdasarkan tujuan, adalah "memilih yang kaya informasi untuk diteliti secara mendalam"[39].

Informan adalah seseorang yang dapat memberikan informasi mengenai situasi dan latar penelitian. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moloeng, bahwasanya pemanfaatan Informan dalam penelitian adalah agar dalam waktu yang singkat banyak informasi yang didapatkan. Sedang menurut Neuman konsep sample dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan bagaimana memiliki informan atau situasi sosial yang dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya mengenai informasi-informasi yang ada. Untuk memilih sampel informan lebih tepat dilakukan dengan sengaja *(purpose sampling).*

Informan yang peneliti gunakan yaitu, orang orang yang memiliki keterkaitan dengan penelitian penulis. Adapun yang menjadi sampel informan adalah karyawan yang bekerja di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dan Pimpinan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

3. Profil PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA adalah perusahaan yang bergerak pada bidang Elektrical, Mechanical, Supplier & Maintenance yang beroperasi sejak 12 Maret 2002 dengan nama CV. DWI KARYA PRASETYA. Dimana perusahaan kami merupakan pelaksana / Mitra kerja PT. PLN (Persero) Distribusi, Institusi Negara / Pemkab / Pemko (BUMD) serta Swasta (Umum), beralamat JL. Penjaringan Timur No.50, Rungkut, Surabaya 60297, Telp : 0318781707, Fax : 031-8711131 E-mail : info@dkpservice.com Website

[39] Satori, Prof. Dr. Djam‟an, dkk. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. hal 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

www.dkpservice.com Seiring berjalannya waktu PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA terus berkembang dan menjadi perusahaan electrical yang handal, kini PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA telah memperluas wilayah pelayanan dibeberapa pulau besar indonesia seperti Kalimantan, Sulawesi, Sumatra, Bali dan Jaya Pura. Selain memperluan wilayah pelayanan PT. DWIKARYA PRASETYA NUSANTARA juga mampu melayani kebutuhan electrical lainnya seperti motor listrik, panel control, fabrikasi, instalasi listrik, instal new project, dll.

4. Visi dan Misi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

a. Visi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Menjadi perusahaan swasta terdepan di industri jasa Electrical,yang berkembang secara cemerlang,yang memberikan kesejahteraan kepada karyawan, pengurus, dan pemegang saham melalui management perusahaan yang baik.

b. Misi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Untuk mencapai visi tersebut, PT.DwiKarya Prasetya telah menerapkan misi dan strategi sbb:

1. Menyediakan dan memberikan jasa pelayanan, mutu, dan kepuasan yang terbaik.
2. Mengelola manajemen secara profesional sehingga memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan pemerintah.
3. Pelatihan dan rekruitmen sumber daya manusia yang tepat, untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten, berdedikasi dan bersemangat tinggi sesuai budaya perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Peningkatan kompetisi di era globalisasi lewat kerjasama dengan perusahaan Electrical nasional maupun internasional.

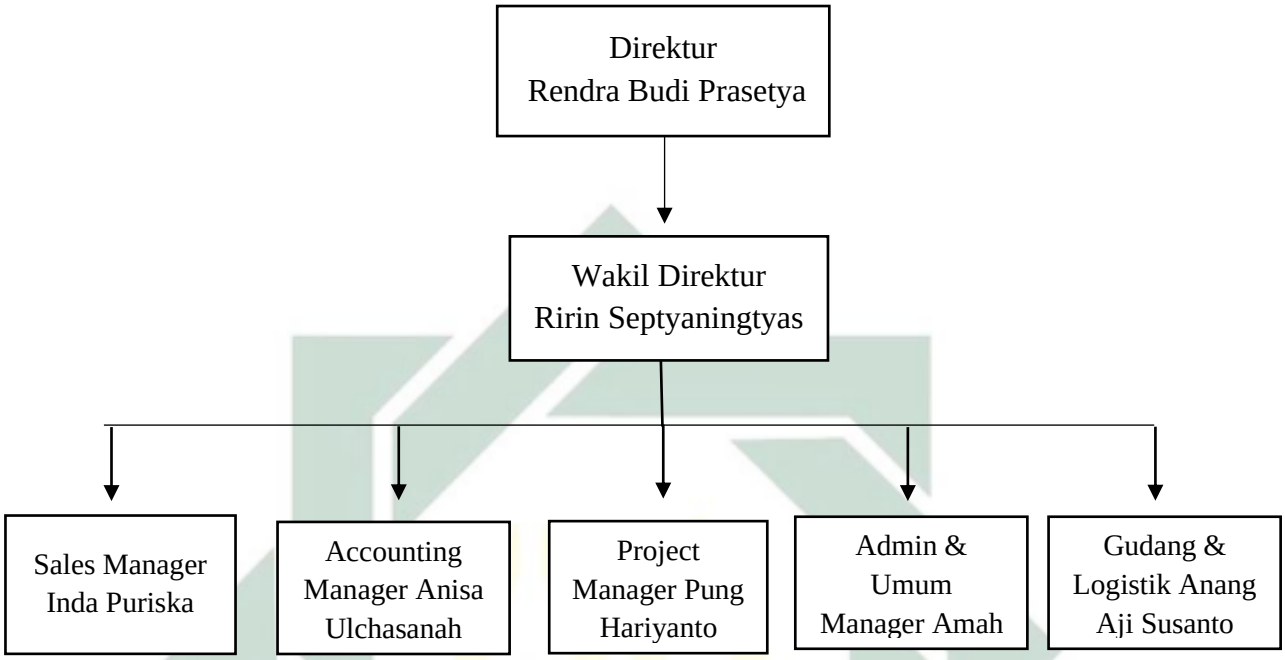
3. Struktur Organisasi dan pengelolaan

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen unit-unit kerja dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

PT. Dwikarya Prasetya Nusantara menggunakan struktur organisasi dalam bentuk horizontal dan vertikal, karena kesatuan tetap dipertahankan di mana setiap atasan mempunyai wewenang tertentu dan seorang bawahan yang menerima perintah dari seorang atasan dan kepadanya seorang bawahan harus bisa bertanggungjawab atas pelaksanaan pekerjaan. PT. Dwikarya Prasetya untuk melakukan ketentuan-ketentuan serta kebijakan direksi dalam hal memimpin , dalam mengawasi jalannya perusahaan dibantu oleh 5 staf pemeriksa setingkat dengan kepala bidang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Struktur Organisasi PT. Dwikarya Prasetya



B. Deskripsi Data Penelitian

1.Sumber data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah Primer dan Sekunder :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari tempat kejadian atau lapangan, penulis memperoleh data primer ini melalui proses wawancara langsung kepada beberapa kepala atasan dan karyawan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara yang memiliki informasi yang akurat mengenai pola komunikasi dalam berorganisasi menjalankan kepemimpinan.

2. Data Sekuder

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data sekunder merupakan data yang diambil dari sumber kedua. Data sekunder tersebut guna sebagai pelengkap data primer, biasanya data sekunder ini lumayan sangat membantu menunjang data primer jika sulit diperoleh.

Data pendukung yang diperoleh dari buku, majalah dan berbagai literatur lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Profil Informan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara

Dalam pengerjaan suatu penelitian tentu adanya subjek penelitian atau yang disebut sebagai informan hal itu merupakan kunci utama dalam sebuah penelitian. subjek penelitian tidak ditentukan dengan sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian. Menurut Hendarsono informan penelitian meliputi tiga macam yaitu:

1. Informan Kunci: yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan selama penelitian. Dalam hal ini atasan PT .Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur yang menjadi informan kunci.
2. Informan utama: yaitu mereka yang telibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur.
3. Informan Tambahan: yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan adalah pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti memutuskan siapa pegawai PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya yang bisa memberikan data atau informasi yang diinginkan, dan dapat membantu peneliti menjawab pertanyaan yang nantinya data atau informasi tersebut dapat diolah lalu dianilisa dan dapat dijadikan sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang memang menjadi fokus penelitian sebagai sumber informasi penelitian. Adapun profil dan deskripsi informan sebagai berikut:

INFORMAN

Ririn Septyaningtyas	Wakil Direktur
Anisa Ulchasanah	Accounting Manager
Pung Hariyanto	Project Manager
Inda Puriska	Sales Manager
Anang Aji Susanto	Gudang & Logistik

Informan 1

Informan pertama adalah Bu Ririn. Pendidikan terakhir dari Bu Ririn adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Wakil Direktur di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur Surabaya.

Informan 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan yang kedua adalah Bu Anisa. Pendidikan terakhir beliau adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Accounting Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 3

Informan yang ketiga adalah Pak Hariyanto. Pendidikan terakhir Pak Hariyanto adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Project Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 4

Informan yang keempat adalah Bu Inda. Pendidikan terakhir beliau adalah Sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai Sales Manager di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

Informan 5

Informan yang ke lima ini adalah bapak Anang Aji Susanto. Pendidikan terakhir beliau adalah sarjana. Beliau saat ini menjabat sebagai kordinator gudang dan longistik di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

5. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian adalah hasil dari pengumpulan data di lapangan kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskripsi secara sederhana dan jelas. Dalam deskripsi data ini, peneliti memaparkan data diantaranya: hasil wawancara dengan sejumlah informan yang telah memenuhi kriteria peneliti sebagai sumber data dan informasi. Deskripsi data yang disajikan dari hasil penelitian adalah untuk memberikan gambaran umum bagaimana pola komunikasi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara Surabaya Jawa Timur dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mensosialisasikan klaim asuransi kecelakaan dengan data dan informasi yang diperoleh dilapangan. Maka peneliti mengadakan wawancara dengan informan yang sudah dipilih oleh peneliti.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan maka didapatkan data dan informasi mengenai bagaimana pola komunikasi PT. Dwikarya Prasetya Nusantara. Dari hasil wawancara pertama dengan Bu Ririn selaku Wakil Direktur beliau mempunyai peran penting dan mempunyai wewenang besar setelah Direktur dalam membangun semangat kerja para bawahannya. Wawancara ini dilakukan pada saat beliau mempunyai waktu kosong.

Dalam mengawali pembicaraan peneliti mengenalkan judul penelitian yang akan diteliti kepada Ibu Ririn selaku wakil direktur dan dilanjutkan ke sesi tanya jawab atau wawancara. " Bu rin, Bagaimana cara berkomunikasi atasan atau pimpinan menyampaikan informasi atau intruksi kepada karyawan atau bawannya ?"dan Bagaimana pola komunikasi yang di pakai di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ?" apakah efektif pola komunikasi yang digunakan ?

Bu Ririn menjawab :

" kalau bicara soal PT ini asik ya, awalnya PT ini di bangun itu hanya melibatkan keluarga keluarga terdekat saja bisa dibilang industri keluarga ya karna karyawannya kebanyakan masih sanak saudara sendiri ,tapi yaa sesuai bidang ya tidak asal asalan,setelah beberapa lama baru merekrut karyawan dari luar karna PT semakin meningkat dan pekerjaannya nya kian banyak dan kualahan , ini yang staf dikantornya beda lagi sama karyawan yang di pabriknya, jadi kalo ngomong masalah cara berkomunikasi antara atasan dan bawahan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini ya simpel ,disamping dari kalangan keluarga sendiri juga cara berkomunikasinya sangat easy , tetapi juga ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kurangnya dan kendalanya juga ,kinerjanyaa suka molor karena ya mungkin mengentengkan karena merasa masih keluarga sendiri, tetapi tetap menjunjung tinggi sopan dan santun"

"Kami ada group di WA atau FB tetapi lebih umum menggunakan WA karena kemudahan akses dan lebih simple dan semua karyawan punya akses WA, semua informasi scheedule, keberangkatan, dan kebutuhan project bisa di sampaikan melalui group tersebut.Cara berkomunikasi layaknya keluarga teman ya, santai tapi serius.dan intruksi harus jelas, Kalau ada project yang mendesak atau rumit, baru kami melakukan breafing atau rapat kecil kecilan"

" kalau masalah pola komunikasi yang digunakan di sini ini pimpinan atau atasan berhubungan langsung ke pada semua anggota di PT ini karena ya itu tadi tidak adanya gap antara atasan dan bawahan tidak ada masalah apapun dan feedback yang di timbulkan saat itu juga jadi sangat efisian dan cepat terrespon"

" Efektif sekali. Karena Tidak ada jarak antara atasan dan karyawan tapi kami tetap menjunjung dan menjaga norma atau sopan santun antara atasan dan bawahan,meski atasan lebih muda dari pada bawahannya"

Dari hasil wawancara dengan Ibu Ririn bahwa cara berkomunikasi antara atasan dan bawahan di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara ini ada ke unikan yang tidak melulu dengan keseriusan tetapi tetap santai dan berjalan apa adanya dan bersifat kekeluargaan.

Cara berkomunikasinya pun tidak harus melulu bertatap muka atau face to face, tetapi menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang ada ,menggunakan media sosial Whatsup Group dan Facebook ,karena menurutnya lebih mempermudah urusan dan simpel menggunakanya.

Pola komunikasi yang digunakan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara ini menurut hasil dari wawancara tersebut menggunakan pola komunikai "Roda (wheel)" yang artinya Merupakan pola komunikasi yang dianggap yang terbaik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya. Fokus perhatian dari pola ini adalah seseorang (pemimpin). Apakah pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok, dan tidak ada masalah komunikasi, waktu dan *feedback* dari anggota kelompok. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi.

Keefektifan pola komunikasi dan cara berkomuniksi dari hasil wawancara santai tapi serius di atas mendapatkan hasil yaitu komunikasi di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara ini adalah komunikasi horisontal dan komunikasi ke bawah dimana komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang memiliki banyak fungsi dalam organisasi. Bentuk komunikasi ini diperlukan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai fungsi dalam organisasi sehingga dapat berjalan dengan semestinya sebagai contoh agar tidak terjadi tumpang tindih tugas wewenang dalam organisasi maka diperlukan komunikasi horizontal antar pihak terkait. Dan semuanya harus membaur kepada semua lapisan organisasi.

Komunikasi kebawah merupakan alur komunikasi yang mengalir dari individu pada tingkat hierarki atas kepada individu yang berada pada tingkat hierarki bawah. Cara atasan mengintruksi kerja dari atasan ke bawahan. Dapat diartikan pula sebagai alur komunikasi antara atasan dan bawahan. bentuk komunikasi kebawah yang paling umum adalah instruksi kerja.

Begitupun tanggaan dari pak hariyanto dan Bu annisa :

Pak Hariyanto :

“ ya seperti ini saja meski PT ini sebenarnya sangat rumit karena di bidang trafo dan listrik ,tapi kalau masalah berkomunikasi antara atasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan bawahan,atasan langsung terjun ,alhamdulillah berjalan lancar meski terkadang juga banyak hambatan entah kelalaian karyawan lainnya yang salah menanggapi intruksi atau hambatan yang lain"

Bu annisa :

" disini sudah sangat dekat ,tidak ada gap antara bawahan dan atasan , tetapi rasa segan dan hormat pada atasan sangat di junjung tinggi, menurut saya ya itu yang membuat komunikasi lancar dan selalu efektif, selalu menghargai dan memahami"

Tanggapan bu Ida Puriska :

" semuanya harus seimbang kalau mau teratur dan ter manage , antara atasan dan bawahan harus saling menerima dan mendukung,menghargai, agar efektif kinerja keseluruhannya, di PT.Dwikrya Prasetya Nusantara ini menggunakan cara dan pola komunikasi seperti itu sudah sangat efektif ,menurut saya"

Dilanjutkan wawancara kepada Bu annisa selaku accounting Manager " Bagaimana cara komunikasi karyawan atau bawahan menyampaikan keluhan kepada atasan ?" . Ibu Annisa menanggapi :

" Langsung ke atasan ya by Phone atau face to face.melalui phone biasanyaa jika atasan sibuk dan gak bisa ditemuin di kantor ,tetapi disini selalu diusahakan face to face ya , disini juga bukan sistem memberi kotak saran tetapi akan ada evaluasi mingguan dimana menjadi wadah bawahan menyampaikan keluhan ke atasan keluhan kecil apa saja harus segera dan langsung disampaikan ke atasan, dan atasan juga langsung merespon, apa yang perlu dibenahi "

Begitupun tanggapan dari Bu Inda Puriska :

" semuanya di sampaikan secara langsung tatap muka jika tidak bisa ya via phone dan menyampaikannya jelas dan lugas membicarakan permasalahan yang ada ,jika masalahnya sangat urgent detik itu juga pasti diadakan rapat atau breafing dadakan"

Tanggapan pak Anang Aji :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

“ emmmm cukup mudah ,sedikit cerita ya ,pernah suatu hari ada masalah dan semua karyawan yang dikantor dan yang di pabrik mengeluh hingga sampai pada titik bawah,sampek mau ada yang keluar dari kantor , kalo bicara masalah kominikasi di ruang lingkup kantor ini meski ya ada kendala seperti ini tetapi semua tersampaikan dengan baik keluhan semua karyawan di tampung dengan baik ,kalo menurut saya selagi atasan mau menerima dan menampung semua aspirasi bawahannya saya kia akan selalu baik baik saja meski masalah besar yang dihadapi dan akan terasa ringan , kembali lagi ujuan organisasi atau perusahaan kan menjadi tujuan bersama dan semua kondisi itu harus diciptakan sebaik mungkin dan seefektif mungkin”

Dalam penyampaian keluh kesah bawahan ke atasan tidak ada kendala karena dari penjelasan diatas dan respon wawancara di atas yang di sampaikan Ibu Annisa bahwa keluhan langsung di sampaikan kepada atasan secara face to face melalui evaluasi yang di adakan setiap minggunya atau via phone jika atasan tidak bisa ditemui di kantor . Atasan pun langsung merespon apa yang perlu di perbaiki dan tinggkatkan agar tidak terulang lagi kesalahan kesalahan yang sama.

Komunikasi adalah suatu hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan organisasi, merespon perubahan organisasi, dan ikut memainkan peran semua tindakan organisasi yang berkesinambung.

Dalam organisasi jika ingin mencapai tujuan organsasi harus menjaga hubungan yang harmonis antara atasan pimpinan bawahan dan karyawan karyawan lainnya sehingga terciptanya lingkungan orgnisasi yang nyaman dan efektif , saling membantu mendukung dan menghargai.atasan menghagrai bawahnnya begitupun sebaliknya bawahan menghormati atasannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PEMBAHASAN

Analisis data adalah proses pencarian untuk dapat memilah hal yang dianggap pokok dan merangkumnya secara praktis serta sistematis. Data yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka tersebut untuk dirangkum secara terstruktur dan dapat dijabarkan sesuai yang dibutuhkan. Dari data yang dikumpulkan, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

A. Temuan Penelitian

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah yang dipaparkan dalam BAB II. Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tahap yang sangat penting untuk menelaah data yang sudah diperoleh dari beberapa informan yang telah dipilih selama penelitian berlangsung. Analisis data berguna untuk menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan kebenaran penelitian. Dari hasil penyajian data yang telah disajikan sebelumnya, dapat diperoleh temuan-temuan yang akan diuraikan sesuai dari hasil peneliti dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Analisis data merupakan proses mencari informasi ataupun data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian tersebut, bahwa PT. Dwikarya Prasetya Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang trafo dan listrik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Temuan penelitian adalah berupa data data dari lapangan yang diperoleh dari penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif. Hal ini sangat diperlukan sebagai hasil pertimbangan antara hasil temuan penelitian di lapangan dengan teori yang terkait dengan pembahasan penelitian. Setelah peneliti melakukan penyajian data pada bab sebelumnya yang telah disajikan pada subab penyajian data, peneliti menemukan beberapa penemuan terkait dengan komunikasi antar pribadi atau interpersonal atasan dan karyawan.

Dalam penelitian ini perlu penekanan dalam penjelasan kebenaran yang ada di lokasi penelitian, yaitu hubungan antara atasan dan bawahan. Berdasarkan data yang didapat dari lokasi penelitian lalu ditulis dengan penyajian data, maka peneliti menemukan hasil penelitian adalah Proses Pola Komunikasi Organisasi:

1. **Pola Roda**

Menurut hasil wawancara penelitian yang didapat peneliti dari lima bentuk pola komunikasi organisasi roda, rantai, Y, lingkaran, dan bintang, dapat ditemukan dan yang paling efektif bahwa pola yang digunakan oleh PT. Dwikarya Prasetya Nusantara dalam memberikan informasi pekerjaan ataupun memberi dan menerima intruksi kerja dan hal-hal lainnya adalah pola roda (wheel). Pola komunikasi Roda ini adalah pola komunikasi yang terbaik dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya di mana pola roda itu sendiri merupakan pemimpin atau atasan mempunyai hubungan baik kepada semua anggotanya dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain tidak ada batasan. Semua anggota dapat berkomunikasi dengan siapapun sesuai dengan keperluannya. Begitu juga pimpinan mereka sangat terbuka jika karyawannya ingin menyampaikan pesan mengenai pekerjaan dan masalah dalam pekerjaannya.

Di dalam pola ini, pola komunikasi ini dapat menghasilkan produktifitas kelompok atau organisasi yang tercepat dan terorganisasi, terstruktur, dan di dalamnya ada proses komunikasi yang efektif , karena semua tingkatan dalam jaringan tersebut dapat melakukan interaksi timbal balik dan mempunyai satu fokus perhatian dan melihat siapa yang menjadi tokoh utamanya. Mempunyai pemimpin yang jelas posisinya terpusat semua jaringan komunikasi antar tingkatan jenjang hierarkinya tidak di batasi dan setiap karyawan atau bawahan bebas melakukan interaksi dengan berbagai pihak atau pimpinan atau sebaliknya. Pemimpin selalu menjadi komunikator dan bawahan dan karyawan menjadi komunikannya.

Komunikasi seperti ini sangat efektif karena mereka dapat berkomunikasi langsung tanpa harus melalui orang lain. Karena jika ada batasan belum tentu apa yang kita sampaikan sampai kepada yang di tuju dan pesannya pun akan berbeda persepsi. Komunikasi yang efektif dan terbuka akan memudahkan penjabaran kebijakan dan memberikan fasilitas kelancaran kerja.

Terciptanya Pola komunikasi Roda yang efektif ada di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara juga harus dibarengi juga dengan proses komunikasi antara atasan dengan bawahan yang efektif juga. Jika proses komunikasinya selaras

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka akan dengan mudah menemukan pola yang tepat untuk kelancaran Organisasinya. Komunikasi antara atasan dan bawahan berarti komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan atau dari jabatan yang tinggi ke rendah. Biasanya pesan yang disampaikan tentang pekerjaan, kebijakan, dan ide-ide kepada para bawahan. Komunikasinya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi ini dimaksudkan agar karyawan suatu perusahaan mengetahui yang harus dikerjakan, bagaimana pelaksanaannya dan bagaimana metode kerjanya.

Pola yang paling efektif memang pola roda dibanding pola komunikasi lainnya. Pola roda digunakan dari atasan hingga bawahan (wakil direktur-pegawai biasa). Tetapi setelah dilihat lebih dalam pada hasil wawancara penelitian tidak hanya pola roda saja yang digunakan tetapi ada pola rantai, pola lingkaran dan pola bintang.

2. Pola Rantai dan Lingkaran

Pola Rantai merupakan pola komunikasi yang memiliki permasalahan yang sama dengan pola komunikasi lingkaran. Dalam pola komunikasi rantai, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga, pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik yang disampaikan. Pola rantai dan lingkaran ini digunakan hanya dari semua atasan sub kepala bagian divisi kepada anggota divisi tersebut. Satu anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lain, lalu anggota lain tersebut dapat menyampaikan pesan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut pada anggota lainnya lagi begitu seterusnya. Sebagai contoh, kepala bagian sales dapat berkomunikasi atau menyampaikan informasi ke B (anggota tim sales), B dengan C, C dengan D, dan begitu seterusnya terjadi dibagian sub devisi lainnya. Pola lingkaran dan rantai cenderung melahirkan banyak kesalahan entah kesalahan informasi dan kesalahan intruksi kerja.

3. Pola Bintang

Pola Bintang merupakan semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola ini, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga paling memberikan kepuasan kepada anggota-anggotanya, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sukar.

Pola semua saluran atau bintang hampir sama dengan pola lingkaran dan rantai dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Yang membedakan dalam pola bintang ini lebih adanya partisipasi anggota secara optimal. jaringan ini disebut juga jaringan komunikasi semua saluran, sehingga setiap anggota dapat berkomunikasi dan melakukan timbal balik dengan semua anggota kelompok yang lain. Seperti contoh waktu diadakan rapat mendadak atau terjadwal entah dari kepala sub bagian divisi atau dengan direktur, setiap anggota dapat menyampaikan isi pikiran, pendapat kendala dan bertukar pikiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada temuan ini dibandingkan empat pola temuan pola komunikasi Y tidak terrealisasi di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara karena pola Y termasuk pola yang rumit dan tidak luas jangkauannya karena hanya bisa berinteraksi dengan orang kanan kirinya saja sehingga pola Y tidak efektif dan lambat mencapai tujuan organisasi.

Pada komunikasi atasan dan bawahan tersambung pada konsep antar pribadi. Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsep kebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Ada tiga macam kebutuhan antar pribadi, yaitu kebutuhan antar pribadi untuk inklusif, kebutuhan antar pribadi untuk kontrol, dan kebutuhan antar pribadi untuk afeksi.

a. Inklusif (Keikutsertaaan)

Kebutuhan Inklusif adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara berkontribusi penuh/berguna bagi kelompok atas dasar kesadaran sendiri setelah berinteraksi dalam kelompok.

Pada hubungan interpersonal di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara kebutuhan Inklusif ini sudah tercipta antara individu satu dengan individu yang lain, antara atasan dan bawahan sudah tercipta kebutuhan inklusif , atasan dan bawahan sama sama menyadari dan memupuk kesadaran diri sendiri untuk mendapatkan suatu kepuasan kerja yang diinginkan. Seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atasan membimbing dan memberi pengetahuan kepada seluruh bawahannya yang tidak mengerti dan kurang faham, mengikutsertakan semua lapisan organisasinya agar semua paham karena semua anggota sangat mempunyai peran penting bagi kelangsungan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara. Ini bertujuan untuk terwujudnya suatu hasil pekerjaan yang maksimal, tepat dan seperti apa yang diinginkan.

Seperti seorang bawahan sebisa mungkin memberikan kontribusi semaksimal mungkin dalam bidang kerja apapun sehingga dapat cepat tercapai tujuan yang diinginkan, kesadaran diri , patuh pada semua prosedur kerja yang ditetapkan agar terhindar dari ketumpang tindihan suatu pekerjaan. Berusaha mengerti dan memaknai intruksi kerja yang benar agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan, agar tidak kena teguran dengan atasan, berusaha bekerja semkasimal mungkin dan selalu berhati hati dalam melakukan pekerjaan tidak teledor dalam mengambil semua keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dengan semua itu maka tujuan kerja yang diinginkan antara atasan dan bawahan akan cepat terealisasi dan terpenuhi sehingga mendapatkan kepuasan kerja masing masing dan semuanya terlaksana seperti yang diinginkan. Jadi keduannya harus saling menimbulkan perasaan saling berhubungan dengan anggota yang lain dalam suatu kelompok atau organisasi, dan mempertahankan hubungan interaksi yang baik antara atasan dan bawahan semua harus andil membentuk hubungan yang nyaman di PT.Dwikarya agar tujuan individu dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kontrol (Mengendalikan)

Kebutuhan Kontrol adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara mengendalikan dalam artian memimpin interaksi dalam kelompok. Kontrol pada dasarnya merepresentasikan keinginan pribadi untuk mempengaruhi dan memiliki "suara" dalam penentuan sikap/keputusan dalam kelompok.

Pada hubungan Interpersonal di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara kebutuhan kontrol ini sudah tercipta antara individu satu dengan individu lain, antara atasan dan bawahan sudah tercipta kebutuhan kontrol, atasan dan bawahan sama sama memiliki kesadaran diri masing masing dalam mengendalikan suatu interaksi yang ada di dalam suatu kelompok atau organisasi, mengendalikan atau mengontrol sendiri adalah suatu keinginan pribadi keinginan diri sendiri untuk melibatkan dan mempengaruhi seseorang yang berada di dalam kelompok atau organisasi tersebut dalam menentukan suatu tindakan dan sikap yang diambil pada suatu kelompok atau organisasi.

Seperti pada saat kebutuhan kontrol akan sangat terlihat nyata ketika kelompok atau organisasi tengah mengerjakan suatu proposal atau tengah melaksanakan suatu intruksi atau rapat. Ketika suatu gagasan dan ide salah satu individu diterima, dan individu tersebut merasa berpengaruh dalam kelompok di sanalah kebutuhan kontrol seorang individu terpenuhi. Kepuasan kerja dan diri sendiri yang dihasilkan terwujud karena individu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berkompetensi dalam kepemimpinan bisa mengasah kemampuan dengan bergabung dalam pengambilan keputusan suatu kelompok atau organisasi.

Kebutuhan kontrol adalah kebutuhan untuk menghadirkan serta mempertahankan komunikasi yang memuaskan dengan orang lain antara atasan dan bawahan, berhubungan dengan kontrol atau mengendalikan dan kekuasaan. Proses pengambilan keputusan entah pengambilan suatu pemimpin ataupun proses pengambilan suatu bawahan semua itu menyangkut boleh atau tidaknya untuk melakukan sesuatu perlu ada suatu kontrol untuk mengatur dan kekuasaan. Tingkah laku kontrol yang positif, yaitu seperti mempengaruhi, mendominasi, memimpin, mengatur. Sedangkan tingkah laku kontrol yang negatif, yaitu: memberontak, mengikut dan menurut.

Entah dari atasan maupun bawahan, melakukan pengambilan keputusan bersifat hati-hati dari atas kebawah atau dari bawah keatas. Karena mengendalikan dan mempertahankan interaksi dan sosialisasi yang baik demi mempengaruhi orang lain itu tidak lah mudah semuanya harus sama sama mempunyai kesadaran diri masing masing antara atasan dan bawahan demi memenuhi kebutuhan kontrolnya masing masing.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sama halnya dengan kebutuhan inklusif, tetapi kebutuhan kontrol setiap individu tidaklah sama, semua memiliki kebutuhan kontrol yang berbeda beda demi mencapai kepuasan. Itu tadi contoh yang di ambil peneliti saat melakukan wawancara kepada karyawan dan atasan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara.

c. Afeksi (Kasih Sayang)

Kebutuhan kasih sayang ini dimaksudkan akan kebutuhan seseorang dengan lingkungan sosial. Sehingga seorang individu membutuhkan kasih sayang dan cinta (kedekatan dalam berinteraksi) sebagai pemuas kebutuhannya dalam kelompok. Dalam ketegori ini, kebutuhan inilah yang menyebabkan seseorang ikut dan berperan aktif dalam kelompok.

Pada hubungan Interpersonal di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara kebutuhan afeksi ini sudah tercipta antara individu satu dengan individu lain, antara atasan dan bawahan sudah tercipta kebutuhan afeksi. Atasan dan bawahan harus memiliki sifat afeksi atau sifat saling menyayangi dan menghargai dan semuanya harus disadari pada diri masing masing antara atasan dan bawahan demi tercipta suatu hubungan interaksi yang sehat dan nyaman.

Kebutuhan ini adalah bagian dari keinginan untuk dekat dengan orang lain dan juga bagian dari keinginan individu lain untuk dekat dengan seorang individu. Kedua pribadi atau kedua pihak sangat membutuhkan pengakuan dan keramahan emosional dengan individu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lainnya. Atasan dan bawahan mempunyai keinginan untuk dekat dan menjalin hubungan baik saling memberi rasa kasih sayang dan rasa saling menghargai karena itu sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi atau kelompok demi terwujudnya tujuan berorganisasi dan kenyamanan dalam bekerja.

Tingkah laku afeksi adalah tingkah laku yang ditujukan untuk mencapai kebutuhan antar pribadi akan afeksi. Tingkah laku afeksi menunjukkan akan adanya hubungan yang intim dan sangat dekat antara dua orang dan saling melibatkan diri masing masing secara emosional dan perasaan.

Seperti atasan mempunyai sikap afeksi yang tinggi kepada seluruh lapisan anggotanya, tidak pilih kasih atau tidak menganak emaskan, semua rata atas rasa afeksi, seorang pemimpin harus mempunyai rasa ingin disukai oleh para karyawan dan bawahannya, memiliki sifat membaur dan mengayomi semua anggota organisasi yang terlibat di dalamnya, memupuk rasa cinta dan kasih sayang kepada sesama anggota bawahannya, membangun kedekatan secara maksimal antara anggota dan bawahannya.

Seorang pemimpin harus menjadi contoh tauladan yang baik kepada semua karyawannya, agar semua karyawannya tergugah dan membuka kesadaran diri masing masing, karena seorang opemimpin adalah kaca bagi semua anggotanya, pemimpin harus selalu menebarkan sifat yang baik-baik agar tercipta lingkungan organisasi yang sehat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sifat afeksi yang dimiliki seorang atasan atau pimpinan sangat berguna bagi kelangsungan berorganisasi karena menyebabkan seseorang atau bawahan ikut dan berperan aktif dalam suatu organisasi atau kelompok. Akan juga menimbulkan sifat segan atau sungkan pada atasan dari para karyawan, atasan juga tak hanya memberi rasa cinta dan kasih sayang semata ,atasan juga harus menebar rasa menghargai suatu pekerjaan suatu karyawan sehingga nanti timbul sikap saling menghargai dan menghormati atasan dan menghargai kerja karyawan.

Sedangkan karyawan menghormati dan menyegani semua perintah atasan, seperti itulah akan tercipta situasi lingkungan organisasi yang nyaman dan aman dan hal tersebut akan berimbas ke kinerja para karyawannya, kinerjannya bagus dan rapi sehingga cepat terealisasikan tujuan organisasi yang diinginkan.

Sedangkan sifat afeksi yang dimiliki seorang karyawan atau bawahan sangat bermanfaat pada dirinya sendiri dan pekerjaannya untuk terwujudnya kepuasan berinteraksi dengan atasan, mempertahankan hubungan interaksi yang baik dengan sesama anggota terutama hubungan komunikasi dengan atasan , karyawan juga memiliki sifat rasa ingin disukai dan dikasihi oleh atasannya.

Seperti mengerjakan intruksi kerja dengan baik dan benar tanpa salah dengan tanpa kekeliruan sehingga menimbulkan rasa disukai oleh atasan karena kinerjanya yang bagus, cepat dan tanggap, disuruh mengerjakan ini dan itu langsung dikerjakan dan selalu berusaha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi Teori Kebutuhan Hubungan Interpersonal mengasumsikan bahwa keberlangsungan suatu interaksi interpersonal akan berjalan dengan sangat baik dan lancar jika setiap individu telah berhasil memenuhi semua kebutuhan- kebutuhan pribadinya masing masing yang terbagi atas tiga dimensi. Dalam berinteraksi, jika tiap individu saling mengizinkan atau mempersilahkan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya maka, interaksi tiap dan masing- masing individu akan semakin berjalan lancar.

Apabila interaksi interpersonal antar individu satu dengan yang lain sudah berjalan lancar dan berjalan dengan semestinya yang diinginkan maka komunikasi interpersonal yang efektif dan tepat. Dan bisa dicapai sesuai keinginan awal dan semua tujuan organisasi bisa terealisasi dengan baik dan benar.

Seorang atasan dan bawahan harus mempunyai dan melengkapi kebutuhan interpersonalnya yaitu ke tiga kebutuhan tersebut demi terciptanya lingkungan organisasi yang baik dan efektif karena manusia adalah mahkluk sosial, atasan membutuhkan bawahan, dan bawahan pun juga membutuhkan seorang atasan.

Keiikutsertaan semua anggota organisasi, dapat mengendalikan semua keadaan dan mengayomi, menyayangi, menciptakan lingkungan yang harmonis saling memenuhi kebutuhan dan menjalankan kewajiban masing-masing.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kebutuhan yang sama-sama untuk disukai, kesempatan untuk membangun hubungan pribadi yang dekat (intim) dengan individu lain, atasan dan bawahannya. Kebutuhan ini adalah bagian dari keinginan untuk dekat dengan orang lain dan juga bagian dari keinginan masing masing, saling menghargai. Atasan menghargai bawahannya dan bawahan menghormati atasannya, jika keduanya berjalan dengan semestinya maka akan mewujudkan cita cita organisasi yang diinginkan.

Dengan demikian semua kesimpulan diatas itu sesuai dengan William Schutz dengan Postulat Schutz-nya yang berbunyi bahwa setiap manusia memiliki tiga kebutuhan antar pribadi yang disebut dengan inklusif, kontrol dan afeksi. Asumsi dasar teori ini adalah bahwa manusia dalam hidupnya membutuhkan manusia lain atau manusia disebut makhluk sosial, selalu bergantung dengan manusia lain.

Dalam berinteraksi, jika tiap individu saling mengizinkan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya maka, interaksi tiap dan masing- masing individu akan semakin lancar. Jika interaksi interpersonal antar- individu sudah lancar maka komunikasi interpersonal yang efektif bisa dicapai. Seorang pimpinan juga harus mampu menjalin hubungan personal dengan bawahannya dengan baik karena dengan adanya aspek hubungan manusiawi yang baik tersebut dapat menunjang suasana dan efektifitas lingkungan organisasi sehingga akan tercipta iklim kerja yang kondusif , nyaman dan selaras.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Adapun konfirmasi temuan dengan teori yang penulis gunakan yaitu yaitu peneliti melakukan konfirmasi kembali tehadap teori yang digunakan. Upaya peneliti untuk menjamin kebenaran data dengan mengkonfirmasikan antara data yang diperoleh dengan objek penelitian. Tujuannya adalah untuk membuktikan bahwa apa yang diamati peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dan sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori William Schutz , dimana dari temuan diatas, jika dikonfirmasikan dengan teori William Schutz yang merupakan hubungan antar pribadi yang saling membutuhkan satu sama lain sehingga dapat menciptakan suatu lingkungan yang nyaman aman dan harmonis. Dalam teori ini menyatakan bahwa setiap manusia memiliki tiga kebutuhan antar pribadi yang disebut dengan inklusif, kontrol dan afeksi. Asumsi dasar teori ini adalah bahwa manusia dalam hidupnya membutuhkan manusia lain atau manusia disebut makhluk sosial.

Konsep antar pribadi menjelaskan tentang adanya suatu hubungan yang terjadi antara manusia. Sedangkan konsep kebutuhan menjelaskan tentang suatu keadaan atau kondisi dari individu, apabila tidak dihadirkan atau ditampilkan akan menghasilkan suatu akibat yang tidak menyenangkan bagi individu. Ada tiga macam kebutuhan antar pribadi, yaitu kebutuhan antar pribadi untuk inklusif, kebutuhan antar pribadi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk control dan kebutuhan antar pribadi untuk afeksi.

a. Inclusion / Keikutsertaan

Kebutuhan Inklusif adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara berkontribusi penuh/berguna bagi kelompok atas dasar kesadaran sendiri setelah berinteraksi dalam kelompok. Kebutuhan inklusi berorientasi pada keinginan untuk pengakuan sebagai seseorang yang berkemampuan dalam suatu kondisi. Pada dimensi ini ada kecenderungan orang untuk ingin dijadikan "sandaran" untuk berkonsultasi, bertanya dan dimintai pendapat dan sarannya. Intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama. Kebutuhan inklusi yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *oversocial*. Sedangkan kebutuhan inklusi yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok *undersocial.*

b. Control/ Mengendalikan

Kebutuhan Kontrol adalah kebutuhan yang berdasarkan pada kesadaran pribadi yang ingin mendapatkan kepuasan dengan cara mengendalikan dalam artian memimpin interaksi dalam kelompok. Kontrol pada dasarnya merepresentasikan keinginan pribadi untuk mempengaruhi dan memiliki "suara" dalam penentuan sikap/keputusan dalam kelompok.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kebutuhan kontrol akan sangat terlihat ketika kelompok tengah mengerjakan suatu proposal. Ketika gagasan individu diterima, dan individu tersebut merasa berpengaruh dalam kelompok disanalah kebutuhan kontrol seorang individu terpenuhi. Kepuasan yang dihasilkan terwujud karena individu yang berkompetensi dalam kepemimpinan bisa mengasah kemampuannya. dengan bergabung dalam pengambilan keputusan kelompok. Sama halnya dengan kebutuhan inklusi, intensitas kebutuhan pemenuhan dimensi ini bagi tiap individu tidaklah sama.

Kebutuhan kontrol yang terlalu tinggi akan mengakibatkan seseorang di posisi *autocrat*. Sedangkan kebutuhan kontrol yang terlalu rendah mengakibatkan seseorang dikategorikan dalam kelompok *abdicrat*.

c.Affection/ Kasih Sayang

Kebutuhan kasih sayang ini dimaksudkan akan kebutuhan seseorang dengan lingkungan sosial. Sehingga seorang individu membutuhkan kasih sayang dan cinta (kedekatan dalam berinteraksi) sebagai pemuas kebutuhannya dalam kelompok. Dalam ketegori ini, kebutuhan inilah yang menyebabkan seseorang ikut dan berperan aktif dalam kelompok.

Kebutuhan afeksi pada posisi paling dasar merupakan kebutuhan untuk disukai, kesempatan untuk membangun hubungan pribadi yang dekat (intim) dengan individu lain. Kebutuhan ini adalah bagian dari keinginan untuk dekat dengan orang lain dan juga bagian dari keinginan individu lain untuk dekat dengan seorang individu. Kedua pribadi sangat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membutuhkan pengakuan dan keramahan emosional dengan individu lainnya.

Dalam hal ini proses komunikasi yang dilakukan PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah menciptakan, membuat lingkungan yang nyaman dan aman dalam berorganisasi. Seperti yang telah dijelaskan pada BAB II mengenai kajian teori, peneliti menggunakan teori William Schutz untuk mengkonfirmasi temuan yang peneliti temukan saat melakukan observasi dan wawancara. Pola Komunikasi Organisasi di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah menggunakan pola roda, lingkaran, rantai dan bintang. Di mana pola pola itu sendiri merupakan pemimpin atau atasan mempunyai hubungan baik kepada semua anggotanya dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya.

Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara umum. Jika anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain tidak ada batasan. Semua anggota dapat berkomunikasi dengan siapapun sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya. Begitu juga pimpinan mereka sangat terbuka jika karyawannya ingin menyampaikan pesan atau keluhan mengenai pekerjaan dan masalah dalam pekerjaannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi Antara Atasan dan Bawahan yang ada di PT . Dwikarya Prasetya Nusantara antara atasan dengan bawahan bahwa setiap individu memiliki kebutuhan yang sangat penting, kebutuhan itu yang menyebabkan adanya interaksi yaitu kebutuhan inklusif, kontrol dan afeksi ketiga kebuthan itu harus terpenuhi demi kelancaran suatu komunikasi disebuah organisasi

Setiap individu pasti membutuhkan individu lain. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan atau dari jabatan yang tinggi ke rendah. Pesan yang disampaikan tentang pekerjaan, kebijakan, dan ide-ide kepada para bawahan. Komunikasinya dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi ini dimaksudkan agar karyawan suatu perusahaan mengetahui yang harus dikerjakan, bagaimana pelaksanaannya dan bagaimana metode kerjanya.

Dari Penjelasan di atas teori William Schutz Hubungan Kebutuhan Interpersonal cukup relavan dari hasil penelitian Pola Komunikasi Antara Atasan Dan Bawhaan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara bahwa untuk mengetahui pola komunikasi yang efekif harus melakukan proses komunikasi yang baik pada hubungan antar individu atasan dan pimpinan harus memenuhi setiap kebutuhan inklusif, kontrol, dan afeksi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat disimpulkan pada pemaparan di atas adalah untuk mengetahui Pola yang efektif harus mengetahui proses komunikasinya dulu seperti apa. Proses komunikasi tersambung pada konsep antar pribadi teori kebutuhan hubungan interpersonal yang di kemukakan oleh William Schutz yaitu ada 3 kebutuhan yang sama-sama wajib terpenuhi yaitu kebutuhan antar pribadi untuk inklusif, kontrol, dan afeksi. Setelah terpenuhinya ke tiga kebutuhan tersebut maka akan dengan mudah mengetahui pola komunikasi apa yang digunakan untuk terwujudnya sistem organisasi yang efektif. Karena dengan terpenuhinya ke tiga kebutuhan itu sangat mempengaruhi berjalannya sebuah organisasi yang sehat dan selaras. Setelah mengetahui prosesnya, Pola komunikasi yang digunakan di PT. Dwikarya Prasetya Nusantara adalah pola komunkasi roda, pola rantai, pola lingkaran dan pola bintang. Fokus perhatian dari semua pola ini adalah seseorang (pemimpin). pemimpin tersebut dapat berhubungan dengan semua anggota kelompok lapisan organisasi waktu dan *feedback* dari anggota langsung merespon. Pola komunikasi ini menghasilkan produk kelompok yang tercepat dan terorganisasi. Hubungan antara atasan dan bawahan harus saling terpenuhi secara bersamaan agar tercipta suasana yang selaras dan mencapai tujuan bersama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

a. Diharapkan dengan adanya penelitian di PT.Dwikarya Prasetya Nusantara.ini mengenai pola komunikasi organisasi, anggota organisasi atau lembaga yang bersangkutan mampu mengutarakan ide/gagasan untuk kemajuan PT.Dwikarya Prasetya Nusantara.

b. Untuk Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, khususnya Fakukltas Dakwah dan komunikasi, agar menyeimbangkan antara teori dan praktek, terutama yang berkaitan dengan komunikasi. Dan akan lebih baik lagi diadakannya praktek kerja lapangan guna menerapkan ilmu yang telah digali dibangku kuliah dan agar mahasiswa memiliki bekal pengalaman kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arni muhammad. *Komunikasi Organisasi* (Jakarta:Bumi Aksara,2005)

Asriyati Eska. *Komunikasi Organisasi dalam kepemimpinan di SMU Muhammadiyyah 04 Bandung*, skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam, Universitas Islam Negeri Jakarta, 2010

Bungin Burhan. *sosiologi komunikasi* (Jakarta: Kecancana,2007)

Cevich John M.Ivan. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. (Jakarta: PT: Gelora Aksara Pratama. 2005). jilid II

Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2000

Don F. faules dan R. Wayne Pace, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: Rosdakarya, 2006),

Effendi Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*,(Bandung :Remaja Karya) 1985

Romli Khomisarial. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. (Jakarta: PT Grasindo, 2011)

Hayustiro, *komunikasi organisasi di badan perencanaan pembangunan daerah Kabupaten Bogor*, Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan ilmu Komunikasi jurusan komunikasi dan penyiaran islam,Universitas Islam Negeri Jakarta, 2009

Liliweri Alo, *Perspektif Teoretis Komunikasi Antarpribadi* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1994)

Masmuh Abdullah, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek* (Malang: UMM Press, 2008)

Mudjiono Yoyon, *Ilmu Komunikasi*,(Jaudar Press, Surabaya), 2015)

P. Robbins Stephen, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta:PT.prenhalindo,1996), Edisi Bahasa

Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Tahun 2016

Soemirat Soleh, dkk, *Komunikasi Organisasional*, (Jakarta: Universitas Terbuka,2000)

Satori, Prof. Dr. Djam‟an, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta,2010)

JURNAL ILMIAH

Aswad Ishak,2012, *Peran Public Relation Dalam Komunikasi Organisasi.* Jurnal Komunikasi UMY , Vol. 1, No.4

Etty Nur Innah dan Melia Trihapsari,2016 *Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan.* Jurnal Al Ta'dib , Vol.2,No.9

Gracia Febrina Lumentut dkk,2017, *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivas Kerja Anggota di LPM Inovasi UNSRAT.* E-ournal Acta Diurna, *Vol.4 No.1*

Ida Suryani Wijaya, 2013, *Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi.* Jurnal Dkwah Tabligh ,Vol.14,No.1

Michael Pangestu, 2015 ,*Jaringan Komunikasi di The piano Institution* . Jurunal E-Komunikasi , Vol.3,No.2

Rahmi Yuliana,2013, *Peran Komunikasi dalam Organisasi.* Jurnal STIE Semarang, Vol.4,No.3

Rara Ayu Mulia Murti dkk, 2017, *Komunikasi Organisasi Pt. Pln (Persero) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct.* Jurnal Kajian Komunikasi, Vol.5,No2

Syarif Budhiarto, 2017, *Pola Komunikasi untuk Pemberdayaan Kelompok Informasi Masyarakat dalam Menyukseskan Program Swasembada Pangan* . Jurnal Pekommas ,Vol.18.No2

TA Gutama , 2010 , *Peran Komunikasi Dalam Organisasi.* Sosio;ogi FISIP Universitas Sebelas Maret, Vol.25 No.2

Veronika Missa,2013, *Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Landungsari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.* Jurnal FISIP Universitas Tribhwuana Tunggadewi, Vol.2, No.1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id