

**Analisis Alur Komunikasi Organisasi Pada Sub Divisi
Account Receivable Officer PT Citra Baru Steel**

Ferdiansyah Suroso Wongsokarto¹, Isma Yudi Primana²

Universitas Paramadina

ferdiansyah.wongsokarto@students.paramadina.ac.id¹,

isma.primana@students.paramadina.ac.id²

ABSTRACT

This research aims to analyze the flow of organizational communication in the Account Receivable Officer sub-division of PT Citra Baru Steel. Communication is a process of interaction between living things. Communication can be done by providing symbols, signals or through behavior and actions. Communication can be done verbally or non-verbally, verbally or in writing, with the aim being that the listener can understand the intention of the sender of the message. In (Saputro, 2018) Organizational communication, the process of conveying messages can take place formally from someone with higher authority to another person with lower authority, informally from someone with lower authority to someone with higher authority, horizontally from one person to another. who have the same authority, and across channels from those who occupy different functional part.

Keywords: *Organization Communication, Communication Flow, Account Receivable Officer*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur komunikasi organisasi pada sub divisi Account Receivable Officer PT Citra Baru Steel. Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi antar makhluk hidup. Komunikasi dapat dilakukan dengan memberikan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun dengan perilaku serta tindakan. Komunikasi dapat dilakukan melalui verbal maupun nonverbal, melalui lisan maupun tulisan yang tujuannya agar pendengar dapat memahami maksud dari pemberi pesan. Dalam (Saputro, 2018), komunikasi organisasi proses penyampaian pesan dapat berlangsung secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah, secara informal dari seseorang yang otoritasnya lebih rendah kepada yang otoritasnya lebih tinggi, secara horizontal dari seseorang kepada orang lain yang mempunyai otoritas yang sama, dan secara lintas saluran dari mereka yang menempati bagian fungsional yang berbeda.

Kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, Alur Komunikasi, Account Receivable, Officer*

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan sebuah jembatan untuk menyampaikan kebutuhan antara pemimpin dengan bawahan maupun sebaliknya (Hidayat et al., 2023). Dalam kenyataan yang ada, komunikasi akan muncul dalam setiap proses organisasi. Komunikasi organisasi memegang peran penting dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif, karena komunikasi yang mendukung dapat memengaruhi perkembangan individu dalam organisasi (Purbantingrum dan Sudarmanti, 2022).

Bahkan, dapat diilustrasikan bahwa organisasi yang tanpa komunikasi diibaratkan manusia yang kekurangan aliran darahnya, apabila kurang darahnya manusia yang menjadi lemah, demikian pula sebaliknya. Maka untuk itu, komunikasi yang baik harus selalu dijaga agar tetap stabil sehingga tidak menimbulkan apa yang disebut *miss communication*.

PT Citra Baru Steel merupakan salah satu perusahaan besi baja tulangan yang berada di Kawasan Industri Modern Cikande, Serang, Banten. PT Citra Baru Steel tidak hanya sebagai perusahaan industri besi baja saja, tetapi sekaligus memasarkan produknya melalui divisi marketing. Dalam pemasaran produknya, biasanya dilakukan dengan sistem pembayaran *cash* dan tempo melalui Surat Perjanjian Jual Beli Barang (SPJB). Dalam penjualan besi baja tulangan, PT Citra Baru Steel banyak bekerjasama dengan perusahaan kontraktor BUMN, seperti PT Waskita Karya (Persero) Tbk., PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. atau WIKA, PT Adhi Karya (Persero) Tbk. atau ADHI, PT Hutama Karya (Persero) atau HK, PT Pembangunan Perumahan (Persero) Tbk. atau PP, dan perusahaan kontruksi swasta lainnya. Hasil dari penjualan produk melalui sistem pembayaran tempo maka PT Citra Baru Steel memiliki yang namanya piutang usaha. Dalam pengelolaan piutang usaha PT Citra Baru Steel memiliki *Account Receivable Officer* yang merupakan sub divisi dari *Finance, Accounting & Tax. Account Receivable Office* bertanggung jawab sepenuhnya atas pengelolaan piutang usaha. Dalam *Account Receivable Officer* (ARO), terdiri dari *Coordinator*, Staff Admin AR, Staff AR yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan piutang usaha PT Citra Baru Steel. Dalam kegiatannya, *Account Receivable Officer* harus mampu berkomunikasi dengan baik dalam satu kesatuan tim.

TINJAUAN LITERATUR

Dalam (Sasmita & Fatmawati, 2012), menurut Wursarto (2005:153) komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Dalam kenyataannya, masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun budaya organisasi, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian. Organisasi merupakan suatu sistem mengkoordinasikan aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum. Organisasi merupakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain. Apabila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain.

Berikut adalah penjelasan mengenai arah aliran pesan dalam Komunikasi Organisasi:

a. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.

Disamping perintah dan instruksi, komunikasi ke bawah juga berisi pesan mengenai tujuan komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi lintas saluran, komunikasi horizontal organisasi, kebijaksanaan kebijaksanaan perusahaan, peraturan, pembatasan, insentif, tunjangan, dan pengembangan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

b. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Alur komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi. Semua pegawai dari sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke atas. Artinya, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia. Fungsi utama dari komunikasi ke atas adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah. Sebuah organisasi yang efektif membutuhkan komunikasi ke atas sama banyaknya dengan komunikasi ke bawah. Dalam situasi seperti ini, komunikator berada pada tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk menciptakan jalur komunikasi ke atas yang tidak formal.

Pengertian komunikasi ke atas menurut Soekardi Ds ialah kegiatan bawahan untuk menyampaikan keterangan, ide, pendapat, dan pernyataan lain kepada pimpinan dengan maksud memengaruhi tingkah laku dan perbuatan pimpinan.

c. Alur Komunikasi Antar Bidang (*Horizontal Communication*)

Alur Komunikasi antar bidang di sini adalah sama atau disebut juga merupakan komunikasi horizontal, yang terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama, atau antar pengurus dalam bidang masing-masing. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama. Aliran komunikasi dalam organisasi merupakan pedoman kemana seseorang dapat berkomunikasi. Dilihat dari segi personifikasinya, komunikasi horizontal adalah komunikasi antara pemimpin atau pejabat yang setingkat dalam suatu organisasi (Wursanto, 2005:164). Namun, komunikasi horizontal seringkali menemui banyak hambatan. Ketiadaan kepercayaan di antara rekan-rekan kerja, perhatian yang tinggi pada mobilitas ke atas, dan persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi pegawai yang sama tingkatnya dalam organisasi dengan sesamanya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Moleong, 2013), penelitian kualitatif merupakan pendekatan

penelitian yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan menggambarkan temuan melalui kata-kata berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan, serta menggunakan berbagai metode ilmiah untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan menyeluruh.

Peneliti melakukan observasi langsung dalam pengumpulan data penelitian. Observasi dilakukan secara langsung ke Sub Divisi *Account Receivable Officer* PT Citra Baru Steel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan Observasi dan terjun langsung ke Sub Divisi *Account Receivable Officer* PT Citra Baru Steel, maka analisis alur komunikasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Komunikasi Ke Bawah (*Downward Communication*)

Dalam sub divisi *Account Receivable Officer* alur komunikasi ke bawah terjadi antara manajer FAT kepada Staff *Account Receivable Officer*. Komunikasi yang dilakukan, yaitu berupa komunikasi langsung maupun tidak langsung dan komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi langsung biasanya dilakukan pada saat semua staff *Account Receivable Officer* ada di kantor yaitu pada hari Senin. Penyampaian informasi berupa piutang usaha yang sudah akan jatuh tempo ataupun sudah melewati tanggal jatuh tempo. Biasanya dibacakan satu persatu dan dari rekap piutang. Selain itu, Manager FAT juga menyampaikan penerimaan piutang yang diterima perusahaan pada minggu sebelumnya. Terakhir, Manager FAT juga menyampaikan estimasi yang harus dibayar oleh perusahaan dalam minggu berjalan seperti pembayaran gaji, pembelian bahan baku, pembayaran hutang jangka pendek, dan beban-beban perusahaan yang harus dibayar dalam minggu berjalan. Selain berkomunikasi langsung pada saat meeting hari Senin, Manajer FAT juga melakukan komunikasi kepada *Account Receivable Staff* melalui media *WhatsApp* untuk menanyakan *progress* penagihan piutang dan mengingatkan kembali terkait estimasi penerimaan piutang pada minggu tersebut. Biasanya isi pesan berupa daftar-daftar piutang yang dimiliki oleh *customer* yang rencana akan dibayarkan pada minggu berjalan.

Komunikasi Ke Atas (*Upward Communication*)

Pada Sub Divisi *Account Receivable*, komunikasi ke atas terjadi pada Staff *Account Receivable* kepada Manajer FAT setiap hari Senin di setiap minggunya. Komunikasi tersebut berupa berupa rekap piutang usaha yang sudah di-*update* sampai dengan yang terbaru dan estimasi penerimaan piutang usaha pada minggu berjalan. Pesan informasi tersebut disampaikan oleh staff admin AR melalui saluran *e-mail* kepada Manager FAT, Manager Marketing, dan seluruh staff di sub divisi *Account Receivable Officer*. Selain itu Staff Admin AR juga berkomunikasi langsung kepada Manager FAT pada saat mau menyetor giro ke bank, meminta tanda tangan surat konfirmasi hutang *customer*, dan surat remainder pembayaran. Sementara Staff

AR biasanya berkomunikasi langsung ke Manager FAT pada saat menemui kendala di lapangan/customer, yaitu pada saat ada hal yang harus diputuskan langsung oleh perusahaan, seperti tanda tangan revisi, pencairan giro, dll. Staff AR juga melaporkan report melalui media *WhatsApp* kepada Manager FAT apabila ada *customer* yang menunda pembayaran yang seharusnya sudah diestimasi.

Komunikasi Antar Bidang (*Horizontal Communication*)

Komunikasi antar bidang yang terjadi pada sub divisi *Account Receivable Officer* yaitu melalui media *Whatsapp Group* dan secara langsung pada saat di kantor. Pada sub divisi *Account Recivable Officer* memiliki *WhatsApp Group* yang berfungsi sebagai wadah pertukaran informasi antar staff AR. Pesan informasi yang disampaikan biasanya revisi dokumen tagihan dari *customer*, kelengkapan dokumen penagihan, kredit *advice* sebagai bukti pembayaran *customer*, dll. Sementara komunikasi secara langsung yang terjadi biasanya saat staff AR berada di kantor. Perlu diketahui bahwa Staff AR berada di kantor hanya setiap hari Senin dan Rabu, sementara staff admin AR setiap hari berada di kantor. Staf Admin AR juga memiliki tugas membantu Staff AR terkait dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat proses penagihan piutang usaha.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan terkait arus komunikasi sub divisi *Account Receivable Officer* PT Citra Baru Steel sebagai berikut:

1. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*) pada sub divisi *Account Receivable Officer* PT Citra Baru Steel sudah berjalan sesuai alurnya dan cukup efektif mulai dari Manager FAT ke koordinator, staff admin, dan staff AR meskipun tidak terjadi setiap hari karena Manager FAT juga membawahi sub divisi *Accounting* dan *Tax*. Keterbatasan komunikasi ke bawah yang terjadi tidak menjadi hambatan dalam *Account Receivable Officer* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan piutang usaha.
2. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*) yang dilakukan oleh koordinator, staff admin, dan staff AR kepada Manager FAT baik secara langsung ataupun melalui media sudah cukup efektif. Informasi yang disampaikan juga dapat diterima dengan jelas dan dapat dipahami oleh Manager FAT.
3. Komunikasi antar bidang (*Horizontal Communication*), pada alur ini berjalan efektif. Pada komunikasi horizontal ini dapat dikatakan terjadi lebih intensif dibanding lainnya. Walaupun staff AR banyak melakukan pekerjaan di luar kantor akan tetapi komunikasi melalui media *WhatsApp Group* dapat berjalan dengan baik antara koordinator, staff admin, dan staff AR.

Saran dari peneliti terkait alur komunikasi yang terjadi pada sub divisi *Account Receivable Officer*, yaitu agar komunikasi yang sudah terbangun saat ini untuk lebih ditingkatkan dan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam arus

komunikasi ke atas, ke bawah, dan antar bidang agar pengelolaan piutang usaha PT Citra Baru Steel dapat berjalan sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, M., Pratiwi, W., & Sitanggang, T. (2023). Komunikasi dalam Organisasi. *KANGMAS: Karya Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 113–116. <https://doi.org/10.37010/kangmas.v4i3.1342>
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Purbantingrum, D., & Sudarmanti, R. (2022). *Supportive communication climate in the self-development of Generation Z*. Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi, 8(1), 29–40.
- Saputro, A. W. (2018). Alur Komunikasi dalam Organisasi Karang Taruna (Studi Deskriptif Alur Komunikasi Organisasi Karang Taruna Anggres Mas Desa Garen, Ngemplak, Boyolali dalam Meningkatkan Kekompakan Antar Anggota). *Journal*, 1–19.
- Sasmita, H. A., & Fatmawati, E. (2012). Alur Komunikasi Organisasi Di Upt Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 1–20.