

**Pola Komunikasi Organisasi dalam Membangun Kualitas Kinerja
Karyawan: Studi Kasus pada PT Rajawali Anugerah Jaya**

Diki Rachmat Saputra¹, Isniyunisafna Diah Delima², Mad Yoman³

¹²³Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Islam Syekh-Yusuf Tangerang
dikibestrong@gmail.com¹

ABSTRACT

This study aims to analyze organizational communication patterns in building employee performance quality at PT Rajawali Anugerah Jaya. Company communication patterns will have an impact on employee performance, depending on whether organizational communication that occurs is running well or not. This study uses a qualitative descriptive approach with a case study method. The data used through interviews, observations, and documentation to superiors and employees of PT Rajawali Anugerah Jaya. This study uses the theory of Human Relations put forward by Elton Mayo in 1933. The results of the study show that PT Rajawali Anugerah Jaya in building employee performance quality uses vertical communication, this communication flow is very effective in sending and receiving messages in a company. The factors causing obstacles that occur at PT Rajawali Anugerah Jaya are semantic obstacles and technical obstacles.

Keywords: organizational communication, communication patterns, performance, employees

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi organisasi dalam membangun kualitas kinerja karyawan pada PT Rajawali Anugerah Jaya. Pola komunikasi perusahaan akan berdampak terhadap kinerja karyawan, tergantung komunikasi organisasi yang terjadi berjalan dengan baik atau tidak. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada atasan dan karyawan PT Rajawali Anugerah Jaya. Penelitian ini menggunakan teori Hubungan Manusia (*Human Relations*) yang dikemukakan oleh Elton Mayo pada tahun 1933. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa PT Rajawali Anugerah Jaya dalam membangun kualitas kinerja karyawan menggunakan dan komunikasi vertikal, aliran komunikasi ini sangat efektif dalam pengirim dan menerima pesan dalam suatu perusahaan. Faktor penyebab hambatan yang terjadi pada PT Rajawali Anugerah Jaya yaitu hambatan semantik dan hambatan teknis.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, pola komunikasi, kinerja, karyawan

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan peran sentral guna menentukan kesuksesan suatu organisasi. Pembentukan kinerja karyawan sering kali tergantung pada efektivitas komunikasi organisasi, yang dianggap sebagai salah satu faktor kunci. Untuk mencapai hal tersebut, penting untuk mengembangkan pola komunikasi yang efisien agar interaksi antar anggota organisasi dapat terjadi dengan dampak yang signifikan pada tugas-tugas yang berkaitan dengan organisasi.

Mempertahankan dan meningkatkan kinerja akan menguntungkan organisasi atau perusahaan terkait. Hal ini akan meningkatkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap institusi publik sekaligus meningkatkan pendapatan perusahaan secara progresif. Dan hal ini akan menghasilkan pendapatan yang stabil jika dapat ditingkatkan dan dipertahankan di masa depan.

Kinerja ialah asal muasal kinerja. Banyak orang memaknai kinerja sebagai hasil mencerminkan tingkat pencapaian atau prestasi seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini mencakup efisiensi, efektivitas, dan kualitas *output* yang dihasilkan, yang dinilai berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan serta standar kinerja yang berlaku. (Gunarsa, 2019). Dengan demikian, esensi dari kinerja ialah pelaksanaan tugas dan perolehan yang dihasilkan dari pelaksanaan tersebut. Kinerja mencakup aktivitas yang dilakukan dan metode yang dipakai dalam melaksanakan tugas tersebut.

Kinerja ialah satuan hasil dari tindakan dan perilaku seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Di dalamnya ada efektivitas, efisiensi, dan kualitas *output* yang dihasilkan, serta kemampuan individu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, baik secara individu maupun dalam konteks tim atau organisasi. (Mangkunegara, 2007) dalam jurnal (Adhan & Prayogi, 2021).

Kinerja ialah keadaan dalam sebuah kelompok yang mana terdapat tujuan yang jelas dan konsisten yang dianggap diperlukan dan selaras dengan misi seseorang (Panggabean, 2004) dalam jurnal (Rahman, 2018). Menurut Nitisemito (2003) dalam jurnal (Rahman, 2018), kinerja berarti melaksanakan pekerjaan dengan lebih giat sehingga pekerjaan diinginkan dapat selesai dengan optimal. Tiga indikator untuk mengukur kinerja karyawan dari individunya di antaranya.

Karyawan ialah unsur vital dalam suatu organisasi, karena mereka memainkan peran kunci dalam mencapai tujuan dan menjalankan fungsi operasional. Mereka bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas, penyampaian hasil, dan penerapan strategi yang telah ditetapkan. Kinerja dan keterampilan karyawan memengaruhi produktivitas, efisiensi, serta kualitas *output* organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan dan perkembangan organisasi sangat bergantung pada kontribusi dan motivasi dari setiap karyawan. (Chuzaimah, 2009) dalam jurnal (Daulay et al., 2019).

Karyawan dengan kinerja tinggi secara konsisten menunjukkan hasil kerja yang unggul, memenuhi atau melampaui target yang ditetapkan, dan sering kali berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Ia lebih cenderung proaktif, berkomitmen, dan memiliki kemampuan untuk mengatasi tantangan serta memotivasi rekan kerja. (Prasetyo & Marlina, 2019)

Komunikasi ialah bagian terpenting dalam kehidupan manusia dalam proses menyampaikan dan menerima pesan antara individu atau kelompok, komunikasi bisa muncul kapanpun di mana pun seperti halnya dalam sebuah perusahaan. Memahami komunikasi yang terjadi di perusahaan ialah untuk mencapai tujuan tertentu dan perusahaan tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi yang terjadi di dalamnya. Untuk mencapai tujuan, keberhasilan berbagai aktivitas dalam perusahaan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan kegiatan

tersebut. Peran penting SDM menentukan efektivitas operasional perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Komunikasi organisasi terjalin dengan adanya interaksi antara individu yang berada di dalam organisasi dan masyarakat umum, dengan tujuan guna menggapai misi tertentu. Hal ini terjadi dalam kerangka yang lebih luas daripada komunikasi dalam kelompok kecil. Dengan demikian, komunikasi organisasi dapat dianggap sebagai jaringan dari berbagai kelompok yang berinteraksi guna menggapai misi bersama-sama

Goldhaber (1993: 6) dalam jurnal (Sugiarto et al., 2018) mengenai bahwasannya terdapat kelompok individu yang aktivitasnya dikoordinasikan untuk mencapai tujuan baik pribadi maupun bersama. Komunikasi dalam organisasi sangat bergantung pada informasi, yang merupakan elemen krusial untuk efektivitas komunikasi. Mereka yang memiliki kendali atas informasi memiliki kendali atas kekuasaan. Organisasi merancang struktur untuk memfasilitasi interaksi dalam lingkungan mereka. Proses komunikasi yang terjadi mencakup bentuk transaksional, di mana beberapa orang berinteraksi secara simultan, serta bentuk simbolik, yang melibatkan penggunaan tanda dan lambang yang telah disetujui dalam organisasi untuk mewakili makna tertentu.

Komunikasi organisasi berfungsi untuk: 1) menyelesaikan tugas yang terkait dengan peran dan tanggung jawab dalam penjualan, layanan, dan produksi; 2) menyesuaikan diri dengan perubahan melalui kreativitas dan adaptasi individu serta organisasi; 3) menyelesaikan tugas dengan memelihara kebijakan, prosedur, atau peraturan yang mendukung operasi sehari-hari dan berkelanjutan; 4) mengembangkan hubungan di mana "pesan manusia diarahkan kepada orang-orang di dalam organisasi sikap, moral, kepuasan, dan pemenuhan mereka" (Goldhaber); dan 5) mengoordinasikan, merencanakan, dan mengendalikan operasi organisasi melalui manajemen (Katz & Kahn; Redding; Thayer).

Komunikasi dalam suatu organisasi harus mengikuti aliran yang teratur untuk memastikan efektivitasnya, sehingga pesan-pesan yang disampaikan antara pemimpin dan karyawan, antara sesama karyawan, serta antara berbagai bagian dalam organisasi dapat disetujui, dipahami, dan ditangkap dengan jelas oleh penerima komunikasi. Alhasil, pola komunikasi organisasi memiliki peran yang sentral dalam menumbuhkan SDM, sejalan dengan visi dan misi organisasi.

Pola komunikasi perusahaan akan berdampak terhadap kinerja karyawan, tergantung komunikasi organisasi yang terjadi berjalan dengan baik atau tidak. Dan apabila pola komunikasi organisasi telah dibentuk secara baik akan merubah situasi lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan yang secara langsung memengaruhi kualitas kinerja.

Pola komunikasi organisasi ialah proses terstruktur yang menentukan bagaimana informasi disampaikan, diterima, dan diproses dalam suatu organisasi. Di dalamnya terdapat alur komunikasi formal dan informal, jalur interaksi antarbagian, serta metode penyampaian pesan yang dipakai. Pola ini memastikan koordinasi yang efektif, penyelesaian tugas yang efisien, dan pemeliharaan hubungan kerja yang harmonis. (Brahmana & Sitepu, 2020).

Pentingnya komunikasi yang efektif antara pemimpin dan staf dalam sebuah organisasi ialah kunci untuk menggapai misi bersama dan memperkuat relasi kerja. Proses komunikasi yang baik tidak hanya memungkinkan pertukaran informasi yang penting, tetapi juga memfasilitasi kolaborasi dan koordinasi di antara anggota organisasi. Dengan demikian, komunikasi berfungsi sebagai fondasi bagi kerja sama yang efisien dan produktif di dalam organisasi, memungkinkan anggota untuk saling memahami dan mendukung satu sama lain dalam menggapai tujuannya. Suatu perusahaan tidak akan sempurna jika suatu kinerja karyawan tidak sesuai dengan pencapaian yang sudah direncanakan sebelumnya, peran kinerja dalam perusahaan ditentukan oleh karyawannya itu sendiri dan juga kualitas kinerja karyawan itu sendiri.

Perusahaan sangat tergantung pada kinerja karyawan. Ketika karyawan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, pencapaian tujuan organisasi bisa terhambat dan performa perusahaan pun terpengaruh. Kualitas kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam kesuksesan perusahaan. Karyawan memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya menjalankan pekerjaan dengan baik, tetapi juga memperhatikan dampaknya terhadap kinerja dan reputasi sentitas menyeluruh.

Kinerja karyawan di PT Rajawali Anugerah Jaya mengalami masalah penurunan kualitas kinerja yang di akibatkan proses pola komunikasi organisasi yang tidak berjalan dengan baik. PT Rajawali Anugerah Jaya merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak pada sektor perdagangan bahan dan barang kimia dasar, perusahaan ini berlokasi di pergudangan Bizpoint Tigaraksa Kabupaten Tangerang dan Workshop yang berlokasi di Perumahan Talaga Bestari (Komplek Lion Group) Kabupaten Tangerang.

METODE PENELITIAN

Desain kajian ialah tahapan yang dibutuhkan untuk merencanakan dan melaksanakan kajian. Paradigma pada kajian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan tipe penelitian studi kasus tunggal. Kajian ini memakai metode deskriptif kualitatif. Metode ini tidak memakai angka, melainkan deskripsi melalui kata-kata. Menurut Sugiyono (2019), metode kajian kualitatif ialah metode yang berlandaskan pada filsafat interpretatif, bukan positivisme, yang fokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial. Metode ini menekankan pada pengumpulan data secara deskriptif melalui wawancara, observasi, dan analisis teks untuk memahami makna dan pengalaman subjektif dari perspektif partisipan. (Sugiyono, 2019: 26). Pada penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data ialah proses sistematis untuk mengorganisasi, menginterpretasikan, dan menganalisis informasi yang dikumpulkan selama penelitian dan pada penelitian ini menggunakan tiga analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pola komunikasi organisasi PT Rajawali Anugerah Jaya dalam membangun kualitas kinerja karyawan

PT Rajawali Anugerah Jaya merupakan perusahaan swasta nasional yang berdiri pada tahun 2013 yang bergerak pada bidang perdagangan besar bahan dan barang kimia dasar. Pola komunikasi yang berjalan pada PT Rajawali Anugerah Jaya dalam membangun kualitas kinerja memakai komunikasi vertikal. Aliran komunikasi vertikal ke atas dan ke bawah pada PT Rajawali Anugerah Jaya. Aliran komunikasi ini terbentuk melalui interaksi antara atasan dan bawahan, serta antara bawahan dan atasan, semuanya berada dalam satu garis yang menghubungkan mereka. Struktur organisasi menciptakan pola komunikasi organisasi melalui aliran komunikasi tersebut. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa PT Rajawali Anugerah Jaya membangun alur dan proses komunikasi vertikal. Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa pesan atau informasi disebarkan baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas.

Teori Hubungan Manusia yang dikemukakan oleh Elton Mayo pada tahun 1933. Teori tersebut menekankan pada pentingnya hubungan sosial yang disebabkan karena hubungan manusiawi atau interaksi, juga pada perhatian terhadap pegawai dan proses kelompok yang terjadi di antara anggota organisasi (Theofaldy, 2013). Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dengan atasan, serta antarsesama bawahan dalam suatu organisasi, akan menciptakan iklim komunikasi yang positif. Hal ini sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan semangat kerja dan produktivitas karyawan di dalam organisasi. Dalam teori hubungan manusia (*human relations*) mengatakan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dengan atasan, serta antarsesama bawahan dalam suatu organisasi, akan menciptakan iklim komunikasi yang positif. Dapat disimpulkan dalam pembahasan hasil penelitian pada objek penelitian di PT Rajawali Anugerah Jaya menggunakan pola komunikasi yaitu aliran komunikasi vertikal dalam membangun kualitas kinerja karyawan.

1. Komunikasi vertikal ke bawah, antara atasan dan bawahan. Komunikasi antara supervisor dan karyawan lebih sering menggunakan aliran komunikasi seperti ini, sebagai atasan tentunya pola dan alur komunikasi ini menggampangkan dalam proses komunikasi dengan para karyawan. Seperti contohnya yang telah diuraikan pada hasil penelitian yaitu manager produksi orang pertama yang menyampaikan kepada supervisor yang nantinya memberikan pengarahan mengenai pekerjaan yang akan di produksi kepada para karyawan. Tetapi dalam hal lain supervisor harus menunggu arahan dari manager produksi yang nanti manager produksi menyampaikan pesan dengan supervisor dan supervisor menyampaikannya dengan karyawan. Hubungan antarbagian dalam organisasi harus diatur pada setiap perusahaan agar lebih memudahkan komunikasi kerja pada bagian masing-masing unit kerja. Selain itu alur komunikasi seperti ini pada setiap perusahaan memudahkan dalam proses penyampaian pesan dan menerima pesan. Komunikasi antara atasan dengan bawahan sangat efektif dalam membangun

kualitas kinerja karyawan, komunikasi tidak menyulitkan dan juga sangat tertata agar tidak adanya hal-hal yang membuat merugikan perusahaan.

2. Komunikasi vertikal ke atas, antara bawahan dan atasan. Berbeda terbalik pada komunikasi vertikal ke atas antara bawahan dan atasan, komunikasi ini pada PT Rajawali Anuegerah Jaya sedikit memperlambat arus komunikasi. Komunikasi antara para karyawan dengan atasan dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi ini para karyawan cenderung susah dalam berkomunikasi sehingga mengakibatkan kinerja para karyawan menurun. Pada hal lain, para karyawan tidak leluasa dalam bekerja dan sulit berkomunikasi dengan atasan diakibatkan proses komunikasi yang selalu menunggu arahan dari atasan. Karena seharusnya para karyawan dapat berbicara dengan atasan tidak ada batasan yang membuat para karyawan tidak leluasa dalam bekerja. Seperti contohnya yang telah diuraikan pada hasil penelitian bahwa pola komunikasi pada perusahaan ini selalu menggunakan komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi kepada atasan selalu menunggu arahan langsung dari atasan mengenai produksi barang dan pengiriman barang. Pada hasil penelitian yang telah diuraikan di atas bahwa karyawan tidak ada wadah untuk berkomunikasi secara langsung dengan atasan hal ini PT Rajawali Anugerah Jaya lebih sering menggunakan aliran komunikasi vertikal ke bawah dalam proses menyampaikan agar bisa memudahkan aliran komunikasi yang telah diatur demi tidak adanya salah paham dalam melakukan kegiatan bekerja.

B. Hambatan yang dialami oleh PT Rajawali Anugerah Jaya dalam membangun kualitas kinerja karyawan

Komunikasi organisasi merujuk pada proses menciptakan dan menyebarkan pesan dalam jaringan hubungan yang saling terhubung untuk menghadapi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah. Dalam perusahaan komunikasi bagian paling penting dalam membangun kekeluargaan dalam organisasi, tetapi dalam hal lain selalu ada hambatan yang dialami dari setiap perusahaan.

1. Hambatan Semantik: Disebabkan oleh kesalahan dalam penafsiran atau pemahaman terhadap bahasa, seperti kata-kata, kalimat, dan kode yang digunakan dalam komunikasi. Karyawan sulit memahami informasi dari supervisor. Para karyawan sering mengalami hal seperti ini karena supervisor dalam menyampaikan informasi dengan karyawan hanya dengan beberapa orang lalu karyawan lainnya yang memberikan informasi kepada yang lain. Hal ini menyulitkan karyawan lain memahami informasi dari atasan. Dan juga supervisor di saat menyampaikan informasi dengan gaya bahasa yang sulit dimengerti.
2. Hambatan Teknis: Terjadi akibat kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi, penggunaan teknik dan metode yang tidak tepat, serta kondisi fisik yang menghambat komunikasi, termasuk kondisi fisik manusia, waktu, situasi, dan peralatan. Supervisor tidak selamanya berada di gudang. Ketika menyampaikan informasi supervisor lebih

sering datang ke gudang, tapi dalam hal lain supervisor selalu bolak balik antara gudang dengan kantor. Kantor yang cukup jauh jaraknya dengan gudang produksi menghambatan alur komunikasi yang berjalan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kualitas kinerja telah menghasilkan beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini didasarkan pada analisis data yang dilakukan peneliti berdasarkan perumusan masalah yang telah diidentifikasi. Berikut adalah para frase dari kesimpulan tersebut:

1. Pola komunikasi pada PT Rajawali Anugerah Jaya menggunakan komunikasi vertikal ke bawah, antara atasan dan bawahan. Komunikasi atasan dan bawahan antara supervisor dan karyawan lebih sering menggunakan aliran komunikasi seperti ini, sebagai atasan tentunya pola dan alur komunikasi ini menggampangkan dalam proses komunikasi dengan para karyawan. Dan komunikasi vertikal ke atas, antara bawahan dan atasan. Komunikasi antara para karyawan dengan atasan dalam hasil penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi ini para karyawan cenderung susah dalam berkomunikasi sehingga mengakibatkan kinerja para karyawan menurun.
2. Hambatan yang ditemukan pada PT Rajawali Anugerah Jaya dalam membangun kualitas kinerja terdapat 2 hambatan yaitu hambatan semantik dan hambatan yang bersifat teknis. Hambatan semantik muncul karena karyawan sulit memahami informasi dari supervisor. Dan juga hambatan yang bersifat teknis muncul karena supervisor yang memiliki lokasi yang tidak tepat dan bisa dikatakan jarang berada di gudang sehingga menyulitkan karyawan berkomunikasi dengan supervisor sehingga timbul penurunan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., & Prayogi, M. A. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. 260–274.
- Brahmana, D. A. B., & Sitepu, E. (2020). Pola Komunikasi Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. *Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(2), 96–104. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socialopinion/article/view/771/678>
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. 1(1), 209–218.
- Gunarsa, I. K. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV Primetime Bali). *Seminar Nasional Inovasi Dalam Penelitian ...*, 24–31. <https://eproceeding.undwi.ac.id/index.php/inobali/article/view/89%0Ahttps://eproceeding.undwi.ac.id/index.php/inobali/article/download/89/69>
- Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. 3(1), 21–30.
- Rahman, M. A. (2018). Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Jatim Times Network di Kota Malang). 63(1), 82–89.
- Sugiarto, A., Priowidodo, G., & Indrayani, I. I. (2018). Iklim Komunikasi Organisasi di PT Starindo Anugerah Abadi Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 6(2), 1–9.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Theofaldy, B. (2013). Alur Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Semangat Kerja Pegawai di Kantro Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda (Studi pada Bagian Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan). 1(3), 319–334.