POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DEPARTEMEN

KOMUNIKASI KORPORAT PT PINDAD (PERSERO)

Aditya Putri Wulandari

Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan Dipatiukur 112-116, Bandung, 40132, Indonesia

Email: adityaputriw@yahoo.com

Abstract

The study is done with a view to described on the communication leaders the Department Of Communication Corporate PT Pindad in improving of employee performance.To answer the communication the researchers used three subfokus the processes of communication, the barriers of communication and the number of message.

A qualitative approach with the methods descriptive used as a method in this research , informants chosen to technique purposive sampling. In-depth interviews, observation non participants, literatur , the internet searching and study documentation used as as a technique of data collection in this study. Data collection, reduction data, presentation of data, withdrawal conclusions and evaluation used as a technique of data analysis.

Based on the results of research, obtained the result that the Department Of Communication leaders the corporate perform the process of communication in the form of apple morning activitie , a method of coaching and monitoring employee performance through the application of chat whats app. The barriers of communication in the form of understanding the difference, perceptual difference, obstacles sosiopsikologis and the existence of some employees who do not have the application

of whats app. A current of a message that happens is upward communication, downward communication and horizontal communication.

The conclusion of research is that communication process conducted by the Department Of Corporate Communications through three ways activities morning, the coaching and monitoring employee performance through the application of chat whats app. The semantic of obstacles , obstacles sosiopsikologis and constraints mechanical .The message consisting of upward communication, downward communication and communication horizontal .The communication done is pattern linear communication and the communication sirkular and looks the feedback given by employees.

Advice this research led to the Department Of Corporate Communications to optimize the message that delivery of a message to employees be more appropriate.

Keywords: the communication, employee performance, communication process, the barriers of communication, the message.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mendeskripsikan mengenai Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan. Untuk menjawab pola komunikasi tersebut peneliti menggunakan tiga subfokus yaitu proses komunikasi, hambatan komunikasi dan arus pesan.

Penelitian ini merupakan Penelitian Kualitatif dengan menggunakan Metode Deskriptif. Informan adalah pimpinan Departemen Komunikasi Korporat dan wakil pimpinan Departemen Komunikasi Korporat, serta tiga karyawan yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi non partisipan, literatur, *internet searching* dan studi dokumentasi. Adapun teknik analisa data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa pimpinan Departemen Komunikasi Korporat melakukan Proses komunikasi berupa kegiatan apel pagi, metode *coaching* dan monitoring kinerja karyawan melalui aplikasi *chatting* Whats App. Hambatan komunikasi berupa perbedaan pemahaman, perbedaan persepsi, hambatan sosiopsikologis dan adanya beberapa karyawan yang tidak memiliki aplikasi Whats App. Arus pesan yang terjadi adalah komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa proses Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan Departemen Komunikasi Korporat melalui tiga cara yaitu kegiatan apel pagi, metode *coaching* dan monitoring kinerja karyawan melalui aplikasi *chatting* Whats App. Hambatan berupa hambatan semantik, hambatan sosiopsikologis dan hambatan mekanis. Arus pesan terdiri dari komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Pola komunikasi yang dilakukan adalah pola komunikasi linear dan pola komunikasi sirkular dan terlihat adanya *feedback* yang diberikan oleh karyawan.

Saran penelitian ini untuk pimpinan Departemen Komunikasi Korporat agar mengoptimalkan pesan yang disampaikan agar penyampaian pesan kepada karyawan menjadi lebih tepat sasaran.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Kinerja Karyawan, Proses Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Arus Pesan

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Produktivitas kinerja perusahaan merupakan salah satu alat ukur yang menggambarkan keadaan sebuah perusahaan. Produktivitas kinerja perusahaan tentunya didukung oleh kinerja karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut. Dalam membentuk produktivitas kinerja yang baik dibutuhkan adanya bentuk komunikasi organisasi yang baik, salah satunya adalah pola komunikasi pimpinan dengan karyawannya. Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soekanto, 2001). Pola diartikan juga sebagai bentuk atau struktur yang tetap sedangkan komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dengan cara tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Dalam suatu perusahaan tentunya ada bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lain. Salah satu bagian yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan di perusahaan adalah bagian yang menjalankan tugas yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan. Kegiatan kehumasan tidak hanya dibutuhkan diperusahaan swasta saja, tetapi badan usaha milik negara pun membutuhkan adanya bagian yang mengerjakan kegiatan kehumasan, karena kegiatan kehumasan tentunya memberikan pengaruh yang cukup besar kepada perusahaan.

Untuk menjalankan kegiatan di Departemen Komunikasi Korporat tentunya dibutuhkan pola komunikasi yang baik dari Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat kepada karyawannya. Pola komunikasi yang baik tentunya bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar produktivitas kinerja perusahaan dapat berjalan dengan baik. Untuk menjalankan pola komunikasi tentunya dapat berupa komunikasi interpersonal dengan karyawannya ataupun melalui kegiatan *meeting* dengan karyawannya.

Pola komunikasi antara Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat dengan Karyawan di PT Pindad merujuk kepada proses komunikasi dari Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat selaku sumber pesan dalam menyampaikan pesan kepada karyawan selaku penerima pesan, yang dalam proses pengiriman pesan dan penerimaan pesan tersebut kemungkinan akan ditemukan hambatan (*noise*) dan dalam menyampaikan pesan tersebut harus ada interaksi yang baik agar pesan dapat disampaikan dan diterima dengan baik oleh karyawan. Hambatan-hambatan yang terjadi dapat merupakan gejala bahwa adanya permasalahan yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Selain dipengaruhi oleh proses komunikasi dan hambatan komunikasi, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh arus pesan karena diharapkan terjadinya komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan karyawan.

Pola komunikasi yang baik dari seorang pimpinan sangat dibutuhkan karena pimpinan membawahi karyawan dengan sifat dan karakter yang beragam dan tentunya hal tersebut berpengaruh kepada kinerja karyawan tersebut. Selain itu manusia merupakan makhluk yang dinamis, dimana kinerja karyawan dapat berubah karena berbagai macam faktor. Pada jaman ini tidak sedikit fenomena yang memperlihatkan adanya penurunan ataupun peningkatan dari kinerja karyawan. Maka dari itu perlu adanya analisis terhadap faktor-faktor yang berpengaruh kepada kinerja karyawan.

Kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan di perusahaan, karena dengan adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan meningkatkan kinerja karyawan apabila dengan penilaian kinerja ini mungkin karyawan yang berprestasi akan dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasinya, sebaliknya karyawan yang kurang berprestasi mungkin akan diberikan pemberitahuan dan arahan lebih. Bentuk

penyampaian pesan dari pimpinan kepada karyawan dapat juga berupa berbentuk komuniksi lisan, komunikasi tertulis, komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Adapun permasalahan yang terjadi di perusahaan yaitu hal yang mencakup tentang komunikasi antara pimpinan dengan karyawannya dapat dianggap sebuah permasalahan yang penting.

Kinerja yang dimiliki oleh perusahaan pada hakikatnya merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan ataupun pimpinan. Karyawan akan bersedia bekerja dengan penuh semangat apabila merasa kebutuhan baik fisik dan non fisik terpenuhi. Kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan yang menjadi ujung tombak perusahaan tersebut. Adanya kontribusi yang baik antara pimpinan dan karyawan maka produktivitas perusahaan akan memberikan motivasi yang kuat untuk mempertahankan, memelihara, dan mengembangkan kinerja perusahaan yang dimiliki, sehingga merupakan daya dorong yang kuat untuk kemajuan perusahaan.

Dalam setiap kegiatan tentunya akan ada pola komunikasi antara pimpinan dengan karyawan sehingga proses penyampaian pesan guna memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan sangat beragam. Selain itu, adapun permasalahan atau hambatan yang terjadi di perusahaan yaitu hal yang mencakup tentang komunikasi antara pimpinan dengan karyawannya dapat dianggap sebuah permasalahan yang penting. Pengaruh lainnya agar terjadinya pola komunikasi yang efektif antara pimpinan dengan karyawan adalah arus pesan yang disampaikan diantara karyawan dapat diterima agar dapat mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lainnya.

Kadangkala ditemui kendala diduga seperti perbedaan informasi dalam penerimaan pesan, kurang terciptanya kesamaan makna, kurang terjadinya hubungan yang interakrif. Maka dari itu seorang pimpinan harus dapat memberikan pola komunikasi yang baik kepada karyawannya karyawannya sehingga tercipta lingkungan yang harmonis dan produktivitas kinerja perusahaan tetap stabil.

Pimpinan harus mampu memberikan pengarahan kepada karyawan melalui pola komunikasi yang dirancang dengan baik dan dipersiapkan dengan matang yang diharapkan mampu memberikan dan menambah kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dapat berupa inovasi-inovasi baru yang menggambarkan bahwa perusahaan tersebut memiliki kinerja karyawan yang baik dan dapat dibanggakan.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas dapat dirumuskan sebuah permasalahan tentang Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat di dalam sebuah perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Adapun masalah makro yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Untuk memudahkan pembahasan hasil penelitian, maka peneliti menjabarkan beberapa sub fokus penelitian sebagai rumusan masalah mikro yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana **Proses Komunikasi** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan?
2. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan?
3. Bagaimana **Arus Pesan** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa secara mendalam Bagaimana Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad (Studi Deskriptif Mengenai Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun secara rinci pada rumusan masalah mikro. Tujuan penelitian menunjukan apa yang dicapai atau apa yang akan terjadi dari penelitian yang di uji. Tujuan penelitian akan digunakan sebagai rujukan dalam merumuskan kesimpulan penelitian.

1. Untuk mengetahui **Proses Komunikasi** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui **Arus Pesan** Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan masukkan dan sumbangan serta mengembangkan kajian studi Ilmu Komunikasi secara umum dan tentang komunikasi organisasi dan pola komunikasi secara khusus. Selain itu pula dapat menjadi bahan referensi atau dasar pijakan bagi penelitian yang lebih lanjut dan menjadi acuan dalam memperdalam pengetahuan dan teori mengenai informasi yang berhubungan dengan studi Ilmu Komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khususnya dalam pengetahuan tentang pola komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat di perusahaan.

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademisi

Bagi universitas, khususnya program studi Ilmu Komunikasi, diharapkan hasil penelitian ini berguna sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama sebagai tambahan informasi, serta diharapkan dapat berguna untuk seluruh mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa dan memberikan pengetahuan.

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Perusahaan

Penelitian yang dilakukan berguna bagi perusahaan yang diteliti sebagai referensi dan evaluasi tentang Pola Komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad.

2 Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap, pembanding dan memberi gambaran awal mengenai kajian terkait permasalahan dalam penelitian ini.

1. Ririn Gustiawati, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013, judul skripsi “Pola Komunikasi antara Pimpinan dan Staff di Yayasan wakaf Khadijah Aisyah Pesanggarahan

Jakarta Selatan. Penelitian ini bahwa pola komunikasi yang terjadi di Yayasan wakaf Khadijah Aisyah adalah komunikasi vertikal dimana komunikasi dilakukan oleh atasan terhadap bawahan dan sebaliknya dari bawahan kepada atasan.

2. Novia Cenvensius, Universitas Bina Nusantara, 2014, judul skripsi "Pola Komunikasi Internal PT. Swara Tanjungloka (English First Tanjung Duren) Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan". Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji tentang pola komunikasi internal perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.
3. Yani Mulyani, Universitas Komputer Indonesia, 2014, judul skripsi "Pola Komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi Auditor Sertifikasi Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung dalam kegiatan Audit Eksternal Di PT. Multi Instrumentasi Bandung.

2.1.2 Kajian Pustaka

2.1.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

Di dalam buku karya Onong Uchjana Effendi menjelaskan bahwa : "Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa latin atau *communication* dan bersumber dari *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah satu makna. Jadi, jikadua orang terlibat dalam komunikasi, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu." (Effendy, 2002:9)

2.1.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

Komunikasi sangat berperan dalan menumbuhkan kesejahteraan manusia baik dalam bidang kehidupan sehari-hari atau dalam sebuah organisiasi. Organisasi adalah sebuah kelompok individu yang di organisasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi fungsional komunikasi organisasi bahwa "Komunikasi Organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu".(R.Wayne Pace & Don Faules, 1993 : 31).

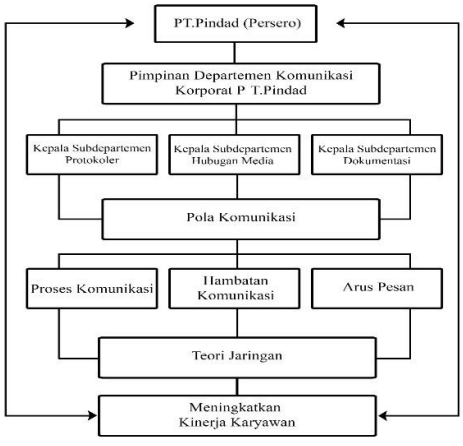
2.1.2.3 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi

Menurut R.Wayne Pace & Don F. Faules (1993) yang diterjemahkan Oleh Deddy Mulyana (2006:174), "Meskipun organisasi formal amat mengandalkan proses berurutan umum untuk menyebarkan informasi, pola khusus aliran informasi berkembang dari kontak antarpersona yang teratur dan cara-cara rutin pengiriman dan penerimaan pesan.

2.1.2.4 Teori Jaringan

Gagasan dasar dari teori jaringan adalah keterhubungan, yaitu bahwa terdapat jalur komunikasi yang relatif stabil di antara individu-individu anggota organisasi. Para individu yang saling berkomunikasi satu sama lain akan terhubung bersama sama ke dalam kelompok-kelompok yang pada gilirannya kelompok itu akan saling berhubungan membentuk jaringan keseluruhan. (Morissan, 2009:51).

2.2 Kerangka Pemikiran



3. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

PT. Pindad adalah Perusahaan Industri Manufaktur Indonesia yang bergerak dalam bidang Produk Militer dan Produk Komersial. Kegiatan PT. Pindad mencangkup desain dan pengembangan, rekayasa, assembling dan fabrikan serta perawatan.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, 2 informan utama dan 3 informan pendukung. Informan utama terdiri atas Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat dan Wakil Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat, sedangkan untuk informan pendukung, peneliti mengambil informan dari staff yang berkerja di wilayah Departemen Komunikasi Korporat.

3.2 Metode Penelitan

Penelitian ini menggunakan pendeketan kualitatif dengan metode deskriptif. Riset kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam - dalamnya melalui pengumpulan data sebanyak-banyaknya. Pola komunikasi Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali dan memahami realitas pola komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat. Pada penelitian ini, teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling*.

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

3.2.1.1 Studi Pustaka

1. Literatur

Pengambilan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan penelitian ini dan pencarian suatu usaha untuk mendapatkan informasi dengan cara mencari sumber-sumber dari literatur yang relevan dan berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

2. *Internet Searching*

Teknik yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan melalui media internet. Dimana di dalamnya terdapat berbagai referensi yang mendukung penelitian ini.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, video dan sebagainya. Dokumentasi dilakukan bertujuan untuk melengkapi data-data tambahan penelitian.

3.2.1.2 Studi Lapangan

1. Wawancara Mendalam

Salah satu cara mengumpulkan data pada penelitian ini adalah melakukan wawancara dengan subjek penelitian atau dengan Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam, yaitu bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu mengenai informasi dari sasaran penelitian.

2. Observasi Non Partisipan

Melalui observasi non partisipan ini, peneliti melihat dan mengamati keadaan dilapangan pada pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT. Pindad memberikan masukkan atau arahan untuk meningkatkan kinerja karyawan, tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti hanya mendata apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.2.2 Uji Keabsahan Data

1. Triangulasi, Pada penelitian ini triangulasi dilakukan melalui wawancara pada informan yaitu pimpinan Departemen Komunikasi Korporat dan observasi di Departemen

Komunikasi Korporat PT Pindad untuk melihat kenyataan yang ada di lapangan.

2. Diskusi dengan teman sejawat, diskusi ini dilakukan dengan rekan-rekan yang mengambil judul skripsi yang sama yaitu skripsi tentang Pola Komunikasi.

3. Pengamatan yang terus-menerus, pengamatan secara terus-menerus dilakukan selama peneliti melakukan penelitian, dimana peneliti mendadatangi lokasi penelitian tidak hanya satu kali tetapi berkali-kali agar mendapatkan informasi yang lebih akurat dan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan penelitian dan apa yang terjadi di lapangan.

4. *Membercheck*, *Membercheck* dilakukan dengan mendatangi kembali informan untuk mengetahui apakah sudah tepat atau belum data yang diberikan.

3.2.3 Teknik Analisa Data

1. Pengumpulan data dilakukan di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad melalui wawancara dan observasi non partisipan.
2. Reduksi Data. Peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah kembali data dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan penelitian.
3. Penyajian Data: Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*). Penarikan kesimpulan pada penelitian ini adalah menyimpulkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad (Persero).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Proses Komunikasi

Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad melakukan tiga tahapan proses komunikasi yaitu kegiatan rutin apel pagi, metode *Coaching* dan mengontrol kinerja karyawan melalui media aplikasi *chatting* Whats App. Pada kegiatan apel pagi dipimpin langsung oleh pimpinan Departemen Komunikasi Korporat. Setelah melakukan kegiatan apel pagi selanjutnya bagaimana kita mengamati pengaruh yang di timbulkan oleh kegiatan apel pagi tersebut, apakah berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan atau tidak.

Dapat dikatakan bahwa kegaiatan apel pagi yang dilakukan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad cukup berhasil dalam meningkatkan kinerja serta kedisiplinan karyawan, karena karyawan dituntut untuk datang ke kantor tepat waktu karena apel pagi ini dilakukan pada pagi hari sebelum melaksanakan kegiatan di Departemen Komunikasi Korporat. Ketika apel pagi juga terlihat pimpinan menyampaikan pesan dengan cara yang baik dan ramah serta dengan senyuman di wajahnya, sehingga semangat kerja karyawanpun terlihat sangat baik.

Selain melalui kegiatan apel pagi, salah satu pola komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat adalah melakukan monitoring pekerjaan karyawannya melalui aplikasi *chatting* Whats App. Aplikasi *chatting* Whats App ini tidak hanya digunakan sebagai alat untuk menyampaikan informasi seputar pekerjaan saja, tidak jarang pimpinan juga menyampaikan sapaan dan semangat melalui Whats App sehingga karyawan akan lebih semangat dalam bekerja

Selain melalui kegiatan apel pagi dan melalui media aplikasi *chatting* Whats App, pola komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat adalah *Coaching*.

Coaching tidak dilakukan pada satu job tetapi general dan berlaku untuk semua

karyawan. Apabila terbukti adanya hambatan yang mempengaruhi kinerja karyawan maka *Coaching* perlu dilakukan. *Coaching* tidak selalu dilakukan untuk orang yang bermasalah, tetapi diperuntukkan bagi orang yang bermasalah di pekerjaannya. *Coaching* dapat dilakukan secara langsung kepada karyawan yang dituju atau melalui Kepala Subdepartemen terlebih dahulu. Metode *Coaching* ini dilakukan hanya apabila dibutuhkan saja.

4.1.2 Hambatan Komunikasi

Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini seperti adanya kesalahpahaman, salah memahami arti yang dimaksud pimpinan dan salah guna ketika melalukan arahan dari pimpinan. Hambatan lainnya adalah hambatan sosiopsikologis dimana suasana hati karyawan juga dapat mempengaruhi akan terjadinya hambatan dalam menyampaikan pesan sehingga komunikasi yang terjadi menjadi tidak efektif.

Untuk mengurangi hambatan yang akan terjadi dapat dengan cara mengurangi titik-titik ketegangan dan *blocking* komunikasi, misalnya kepentingan pribadi, dendam pribadi dan lain sebaginya. Sebagai komunikan lebih baik jangan mempertahankan kebenaran informasi yang belum tentu benar, karena bisa saja hambatan terjadi ketika penyampaian informasi tersebut. Di lapangan terlihat terkadang pimpinan menyampaian informasi tidak hanya sekali, terkadang diulang agar meminimalisir hambatan yang kemungkinan akan terjadi.

Hambatan komunikasi selanjutnya yang biasa terjadi adalah adanya suasana yang belum nyaman sehingga penyampaian informasi pun menjadi terhambat. Hambatan dalam pekerjaan yang menjadi penghambat kinerja karyawan biasanya berupa intruksi dari pimpinan yang kurang jelas, sehingga membuat karyawan kebingungan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

4.1.3 Arus Pesan

Pada arus pesan yang disampaikan oleh Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat kepada karyawannya peneliti memfokuskan bagaimana komunikasi keatas (*upward communication*), komunikasi kebawah (*downward* communication) dan komunikasi horizontal yang terjadi di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad.

Departemen Komunikasi Korporat memiliki suasana yang harmonis antara pimpinan dengan karyawannya. Hal tersebut didukung oleh pimpinan yang memberikan ruang bagi karyawannya untuk memberikan pendapat dan inovasi-inovasi baru. Ketika melakukan observasi memang suasanya di Departemen Komunikasi Korporat cukup nyaman dan pimpinan cukup *friendly* dengan karyawannya. Dimana pimpinan terkadang turun langsung untuk memonitoring kinerja karyawannya.

Komunikasi kebawah yang dilakukan oleh Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad lancar dan baik di dalam pekerjaan, maupun di luar pekerjaan. Hal ini tentunya berpengaruh pada kinerja karyawan, karena karyawan merasa diakui oleh pimpinannya.

Komunikasi horizontal di Departemen Komunikasi Korporat sudah cukup efektif dan sesuai pada porsinya masing-masing. Arus pesan yang ada di Departemen Komunikasi Korporat berjalan dengan baik, sangat sinergis dan saling berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya.

4.1.3 Pola Komunikasi

Pola komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan Departemen Komunikasi Korporat beraneka ragam dan tentunya mencakup pola komunikasi Linear dan pola komunikasi Sirkular. Pola komunikasi linear yang ada berjalan antara pimpinan dengan karyawan dilakukan secara komunikasi tatap muka dimana hal tersebut

terlihat dari proses komunikasi yang dilakukan yaitu ketiga melakukan kegiatan apel pagi dan juga melalui metode *Coaching*, kedua hal tersebut dilakukan secara tatap muka. Pola komunikasi linear tidak hanya dilakukan secara tatap muka saja, tetapi juga melalui media. Hal ini terlihat dengan adanya media yang digunakan oleh pimpinan dalam melakukan pola komunikasi, salah satunya adalah media aplikasi *chatting* Whats App.

Pola komunikasi sirkular pada penelitian ini juga terlihat dengan adanya interaksi antara pimpinan dengan karyawan. Hal ini terlihat karena adanya interaksi yang efektif dan juga *feedback* atau timbal balik dari karyawan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Proses Komunikasi

Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad menggunakan tiga pola komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Hampir seluruh informan yang peneliti wawancarai mengakui bahwasanya mereka mengetahui tentang pola komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan. Dengan demikian hasil yang diharapkan pada peningkatan kinerja melalui tiga pola yaitu apel pagi, aplikasi *chatting* Whats App dan metode *Coaching*.

Pimpinan tidak hanya melakukan proses komunikasi secara primer atau formal saja, tetapi pimpinan juga melakukan proses komunikasi secara informal yaitu melalui aplikasi *chatting* Whats App. Hal ini juga terdapat pada penjelasan mengenai teori jaringan, dimana jaringan formal pada dasarnya mencakup hanya sebagian dari struktur yang terdapat pada organisasi. Selain jaringan formal, terdapat pula jaringan informal *(emergent network)* yang merupakan saluran komunikasi nonformal yang terbentuk melalui kontak atau interaksi yang terjadi di antara anggota organisasi setiap harinya. Jaringan informal pada penelitian ini juga terlihat dengan kenyataan yang ada di lapangan, dimana terlihat adanya interaksi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan. Interaksi informal ini bisa terjadi ketika apel pagi.

4.2.2 Hambatan Komunikasi

Secara umum hambatan memang berasal dari internal maupun eksternal yang mana ini bisa meliputi gangguan, kepentingan tertentu, motivasi terpendam dan prasangka yang belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Hambatan datang tak hanya masalah internal karyawan seperti harga diri, aktualisasi diri dan kepuasan. Akan tetapi juga dapat datang dari eksternal berupa sistem karir, rekrutmen, dan lain-lain.

Selain adanya faktor internal dan eksternal ada pula faktor sosiopsikologi seperti pimpinan mengalami kendala dalam meningkatkan kinerja karyawannya melalui proses yang telah ditentukan. Hambatan ini berupa situasi perasaan karyawan yang sedang buruk sehingga menyebabkan tidak sampainya informasi, namun hal ini dapat dilihat dari tatapan mata karyawan, gerak tubuh karyawan, dan lain-lain. Hambatan seperti ini dapat diselesaikan dengan gaya penyampaian yang baik agar pesan yang disampaikan tepat sasaran dan dipahami oleh karyawan yang bersangkutan.

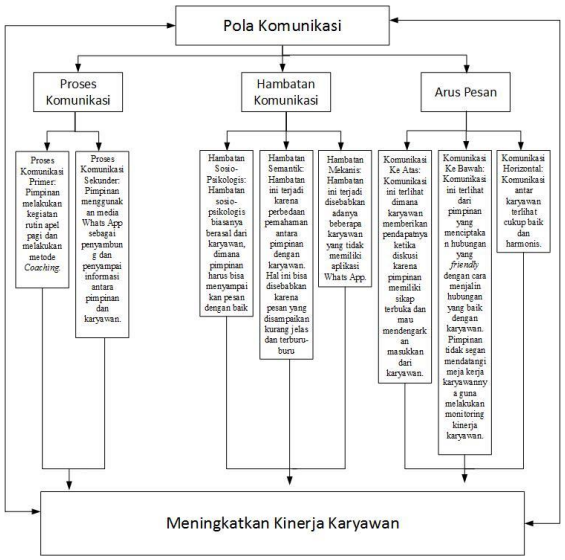
Untuk meminimalisir hambatan yang akan terjadi pimpinan juga melakukan beberapa cara misalnya dengan cara menyampaikan kembali hal yang disampaikan melalui aplikasi *chatting* Whats App ketika apel pagi. Selain itu pimpinan juga meminimalisir hambatan dengan cara melampirkan surat disposisi yang bertujuan sebagai media non verbal

4.2.2 Arus Pesan

Arus pesan yang peneliti lihat adalah bentuk komunikasi keatas, komunikasi kebawah dan komunikasi horizontal yang terjadi di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad. Komunikasi keatas yang dilakukan di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad adalah karyawan dapat menyampaikan pendapatnya karena pimpinan Departemen Komunikasi Korporat bersifat terbuka dan bersikap demokratis dalam mencapai sebuah mufakat dalam sebuah keputusan.

Komunikasi kebawah di Departemen Komunukasi Korporat yaitu pimpinan dengan memberikan ruang untuk bawahan (karyawan) untuk turut serta dalam membuat keputusan, sehingga keputusan bukan untuk pimpinan semata namun milik anggota organisasi.

Komunikasi horizontal sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan sosial.



5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Proses komunikasi yang digunakan oleh pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad terdiri dari tiga macam, yaitu kegiatan rutin apel pagi, monitoring melalui aplikasi *chatting* Whats App dan metode *Coaching.* Pada kegiatan apel pagi pimpinan turun langsung memimpin dan diikuti oleh seluruh karyawan yang bekerja di Departemen Komunikasi Korporat. Lalu pimpinan menggunakan aplikasi *chatting* Whatss App guna memonitoring kinerja karyawannya terutama bagi karyawan yang sedang diberikan pekerjaan diluar perusahaan. Yang terakhir adalah metode *Coaching*, dimana metode ini merupakan metode secara *face to face* yang dilakukan antara pimpinan dengan karyawan.
2. Hambatan komunikasi yang terjadi yang terjadi dalam melakukan proses komunikasi yang dilakukan pimpinan sepeti kesalahpahaman dan perbedaan persepsi antara pimpinan dengan karyawan yang menyebabkan informasi yang disampaikan menjadi tidak tepat sasaran dan tidak efektif. Selain itu hambatan lainnya dapat berasal dari sosiopsikologis karyawannya yang menjadikan komunikasi terganggu dan berjalan tidak lancar. Yang terakhir adalah hambatan dimana adanya karyawan yang tidak memiliki aplikasi Whats App yang menjadikan penyebaran informasi menjadi terhambat.
3. Arus pesan yang ada di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad terbagi menjadi tiga yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Komunikasi ke atas terlihat dimana karyawan memiliki kebebasan dalam mengemukakan pendapatnya ketika ada diskusi dengan pimpinan. Begitupun komunikasi ke bawah juga terlihat dari pimpinan yaitu pimpinan memberikan keterbukaan

karyawan menyampaikan pendapat dan menerima serta mempertimbangkan hal tersebut sebelum mengambil sebuah keputusan. Komunikasi horizontal terjadi dengan lancar antar karyawan yang bekerja di Departemen Komunikasi Korporat.

4. Pola komunikasi yang dilakukan Pimpinan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad mencakup pola komunikasi Linear dan pola komunikasi Sirkular. Dimana pola komunikasi linear yang ada berjalan antara pimpinan dengan karyawan dilakukan secara komunikasi tatap muka tetapi juga ada kalanya komunikasi menggunakan media Whats App. Pola komunikasi Sirkular terlihat dengan adanya *feedback* dari karyawan kepada pimpinan.

5.2 Saran

1. Sebaiknya ketika melalukan kegiatan apel pagi seluruh karyawan diwajibkan ikut dengan cara seluruh Kepala Subdepartemen dari tiga bagian yang ada di Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad tersebut menyampaikan kepada para karyawannya tentang pentingnya apel pagi dan mewajibkan seluruh karyawannya untuk mengikuti, karena terkadang ada saja satu atau dua orang karyawan yang tidak mengikuti kegiatan apel pagi. Ketika penyampaian pesan dari pimpinan ketika apel pagi harus tegas dan jelas.
2. Pimpinan harus lebih meningkatkan penyampaian informasi melalui komunikasi verbal, contohnya dengan penyampaian pesan yang jelas dan tidak terburu-buru agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan tidak terjadi perbedaan pemahaman yang nantinya akan menghambat kinerja karyawan.
3. Untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan Departemen Komunikasi Korporat sebaiknya membuat lagi pola komunikasi yang baru dan lebih menarik sehingga kinerja karyawan akan terus meningkat. Misalnya mengadakan gathering untuk seluruh karyawan Departemen Komunikasi Korporat PT Pindad.

Daftar Pustaka

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung : Simbiosa Rekatama

Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Effendi, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi dan Teori Praktek.* Bandung: Remaja Rosdakarya

M.A., Morissan. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Pace, Wayne & Faules, 2000. *Komunikasi Organisasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Sendjaja, S. Djuarsa. 2002. *Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka

Sumber Lain:

Webiste Resmi PT Pindad (Persero)

http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2871/Bab%202.pdf?sequence=7

http://tipsmotivasihidup.blogspot.co.id/2013/09/proses-public-relations.html

http://stepby25.blogspot.co.id/2011/11/aliran-informasi-dalam-organisasi.html