

**PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT. PRIORITAS PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat
memperoleh Gelar Sarjana S1
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



OLEH :

ERWIN SAHPUTRA

Nim 10943007897

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2013**

ABSTRAK

PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PRIORITAS PEKANBARU

Komunikasi merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam menentukan perkembangan suatu perusahaan. Perlu diketahui bahwa Komunikasi mutlak diperlukan dalam suatu perusahaan baik dalam hal yang bersifat teknis maupun dalam satuan kerja atau kelompok kerja. Melalui komunikasi organisasi secara *vertical* tiap karyawan dapat menyatakan atau mengungkapkan segala hal yang dirasakan dan yang diharapkan. Dalam hal komunikasi yang terjadi antara karyawan (*horizontal*), kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga efektivitas kerja suatu perusahaan menjadi semakin baik. Dengan adanya hubungan komunikasi yang harmonis maka akan mencitakan perusahaan yang maju dan mampu bersaing dan kompetiter lainnya.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prioritas Pekanbaru dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah Seluruh karyawan dan pimpinan sedangkan yang menjadi objek adalah Penerapan Komunikasi Organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah Seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan yang berjumlah 294 orang. Dalam penetapan sampel, penulis mengambil 10% dari keseluruhan populasi yang berjumlah 294 orang. Dengan demikian sampel yang penulis ambil yaitu sebanyak 30 orang. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik Random Sampling, yakni sampel yang diambil secara acak.

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif persentase, analisa data yang penulis gunakan adalah analisa deskriptif kualitatif persentase. Yaitu setelah data dikumpulkan, selanjutnya diklasifikasikan menjadi dua kelompok yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Selanjutnya melakukan analisa dan dideskripsikan dengan menjelaskan hasil Penerapan Komunikasi Organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru. Data kualitatif digambarkan dengan penjelasan kata-kata dan data kuantitatif dipersentasekan kemudian ditafsirkan dalam bentuk kalimat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru adalah Cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah angka persentase rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 74,67 %.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. Karena berkat rahmat dan Karunia-Nya maka satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul: “ **Penerapan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prioritas Pekanbaru**”

Selesainya penulisan skripsi ini sudah tentu tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, baik itu yang berupa materi maupun non materi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda dan Ibunda Tercinta yang telah memberikan kasih sayang dengan setulus hati, nasehat, bimbingan, saran-saran, motivasi serta do'a dari keduanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr.H.M. Nazir Karim M. A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau

4. Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.
5. Bapak Suhaimi D, M.Si Selaku dosen Pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Musfialdy, M.Si. Selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak DR.H.Masrun,MA Selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Firdaus El Hadi, S.Sos, M,Soc.SC selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.
9. Semua Dosen di Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dengan setulus hati kepada penulis dari awal penulis belajar di bangku kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Kepada pimpinan PT. Prioritas dan karyawan yang memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua sahabat-sahabat seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2009, yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis dan sama-sama merasakan pahit manisnya selama duduk dibangku

perkuliahan. Semoga kita semua dapat meraih impian untuk sukses dan membahagiakan orang-orang yang kita cintai.

Akhir kata dari penulis, terima kasih atas semua bantuan dan mohon maaf atas segala kekhilafan dan kekurangan. Semoga Allah SWT akan membalas budi dan jasa yang telah diberikan.

Pekanbaru, 28 Oktober 2013

Penulis

ERWIN SAHPUTRA
NIM. 10943007897

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Penegasan Istilah.....	4
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka Teori dan Konsep Operasional	7
G. Metode Penelitian	26
H. Sistematika Penulisan	30
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	32
A. Sejarah PT. prioritas Pekanbaru.....	32
B. Lokasi PT. Prioritas Pekanbaru.....	34
C. Visi dan Misi PT. Prioritas Pekanbaru.....	34
D. Susunan struktur PT. Prioritas pekanbaru	35
E. Kegiatan pemasaran produk dan jenis-jenis produk yang ditawarkan	36

BAB III PENYAJIAN DATA	38
BAB IV ANALISA DATA.....	60
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran-saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial komunikasi tidak saja sebagai alat untuk berhubungan dengan manusia lainnya, namun komunikasi juga merupakan alat bagi manusia untuk bertahan hidup. Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat penting baik dalam organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintah, khususnya untuk meningkatkan kinerja. Di samping itu sumber daya manusia (SDM) merupakan penentuan yang strategis untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Oleh sebab itu organisasi membutuhkan karyawan yang mampu berprestasi, mempunyai produktivitas tinggi, bersemangat kerja tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan.

Untuk mendapatkan karyawan dengan aspek-aspek demikian bukanlah perkara mudah namun memerlukan upaya tertentu untuk mengembangkan kualitas kerja karyawan sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan. Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi yang merupakan salah satu bentuk komunikasi yang mempunyai peran yang cukup besar dalam suatu perusahaan.

Komunikasi mutlak diperlukan dalam suatu perusahaan baik dalam hal yang bersifat teknis dalam satuan kerja atau kelompok kerja seperti kejelasan perintah atasan, kejelasan petunjuk kerja, penyampain ide-ide, diskusi kerja, kejelasan pemberian laporan sampai hal-hal yang bersifat informal seperti dukungan, penghargaan, perhatian (*empati*), penghargaan atasan kepada

bawahan, komunikasi yang baik antara atasan-bawahan dan sebaliknya, pemberian pengaduan, pemberian kritik kepada atasan, keterbukaan dan lain-lain. Melalui komunikasi tiap karyawan dapat menyatakan atau mengungkapkan segala hal yang dirasakan dan yang diharapkan.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antara karyawan (*horizontal*), kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga efektivitas kerja suatu perusahaan menjadi semakin baik. Sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik sesama karyawan yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada efektivitas kerja yang kurang baik dan menghasilkan kinerja yang tidak maksimal.

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *Feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Semakin baik pelaksanaan komunikasi yang dilakukan pada karyawan tentu saja tidak hanya dapat meningkatkan kinerja karyawan secara materil, tetapi juga dapat memberikan semangat (motivasi), menciptakan iklim kerja yang positif, meningkatkan kebersamaan yang ada pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas kerja (output yang dihasilkan).

PT. Prioritas Pekanbaru merupakan suatu perusahaan yang menjual barang *elektronik* dan *furniture* secara *cash* dan kredit, dalam pencapaian tujuan perusahaan, serta target-target yang hendak dicapai tentunya

membutuhkan komunikasi baik *vertikal* maupun *horizontal*, yaitu dalam pemasaran, pelayanan, hubungan personal dan sebagainya. Komunikasi yang ada dalam suatu perusahaan sangat diperlukan baik dalam perencanaan, pelaksanaan maupun fungsi pengawasan. Dengan demikian komunikasi memiliki potensi besar dalam pengembangan PT. Prioritas Pekanbaru terkait dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di PT. Prioritas Pekanbaru permasalahan masih banyak ditemukan keluhan perusahaan tentang kinerja karyawan yang rendah, kurangnya inisiatif dan kurang disiplin dari karyawan, ini dapat dilihat dari karyawan yang sering absen, kurangnya loyalitas dapat dilihat dari karyawan yang *double job*. Selain itu kinerja yang rendah dari karyawan dapat dilihat juga dari omset penjualan karyawan per individu yang seharusnya minimal 20 jt setiap bulanya dan bahkan lebih tetapi kenyatannya masih banyak dibawah 20 jt, ini menandakan rendahnya hasil kinerja dari karyawan tersebut.

Pimpinan yang kurang berkomunikasi secara langsung sehingga motivasi pun kurang diberikan kepada karyawan. Serta keluhan karyawan tentang kurangnya komunikasi dengan pimpinan karena sering tidak berada ditempat. Oleh sebab itu, masalah-masalah ini dapat menjadi lahan yang subur bagi tumbuhnya konflik yang mengganggu kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan fenomena di atas maka penelitian ini mengambil judul **“Penerapan Komunikasi Organisasi terhadap kinerja Karyawan PT. Prioritas Pekanbaru”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Masalah sangat menarik, karena tanpa komunikasi kegiatan tidak akan berjalan lancar. Maka dengan adanya penerapan komunikasi organisasi kita bisa melihat bagaimana kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.
2. Peneliti ingin berkontribusi pada dunia komunikasi khusus yang terkait dengan hal penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.
3. Judul di atas sangat menarik dan relevan untuk diteliti serta tidak menyimpang dari spesialisasi keilmuan dari peneliti pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

C. Penegasan Istilah

Pada penegasan istilah ini penulis akan memberikan istilah-istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian, dan hal ini akan dijadikan rujukan dalam proses penelitian.

1. Penerapan

Penerapan adalah suatu istilah yang berasal dari kata “Terap”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadaminta, 2007:1258). Jadi Penerapan adalah mengenakan atau mempraktekan.

2. Komunikasi Organisasi

Menurut Katz dan Kahn dalam Muhammad (2007: 65) Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam organisasi.

Sedangkan menurut Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2007:65) Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima informasi dalam organisasi yang kompleks (beragam).

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal dan informal dari suatu organisasi (Canggara, 2007 : 54)

3. Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang ingin dicapai atau diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001 : 570). Menurut Mangkunegara (2001 : 67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

4. Karyawan

Karyawan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2001: 511) adalah orang yang bekerja pada suatu instansi atau lembaga dan mendapatkan gaji (upah).

5. PT. Prioritas Pekanbaru

Prioritas Pekanbaru adalah sebuah perusahaan yang menjual barang *furniture* dan *elektronik* dengan cara *cash/credit* kepada masyarakat.

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

Adapun identifikasi dalam permasalahan ini antara lain:

- a. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.
- b. Apa saja faktor yang menjadi hambatan penerapan dalam komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.
- c. Apakah komunikasi yang efektif bisa mempengaruhi bisa kinerja karyawan.

2. Batasan masalah

Dari pembahasan permasalahan yang diatas, maka perlu diadakan pembatasan masalah agar memudahkan penelitian ini.

- a. Penelitian dibatasi pada permasalahan penerapan komunikasi organisasi tentunya internal perusahaan yang terjadi pada Karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

3. Rumusan masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan komunikasi organisasi (vertikal dan horizontal) terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Akademis, penelitian ini sangat berguna untuk menambah wawasan penulis dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi yang didapat selama bangku kuliah. Sekaligus sebagai penyelesaian akhir untuk memperoleh gelar sarjana strata satu di jurusan Ilmu Komunikasi.
- b. Kegunaan Praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi perusahaan yaitu bagaimana menjaga kestabilan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi dan mengganggu pengembangan perusahaan.

F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

a. Penerapan

Penerapan secara *epistemologi* berasal dari kata terap berarti memasang sedangkan arti dari kata penerapan berarti, pemasangan, pengenalan, perihal mempraktekan (Poerwadarminta, 2007:1258). Penerapan dapat disimpulkan sebagai suatu usaha untuk mempraktekan suatu hal yang baru dan dilakukan untuk mendapatkan hasil.

Berdasarkan kutipan dari buku *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Nugroho, 2003:158) (<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=33679> diunduh 13 juni 2013).

Jadi Penerapan menurut pengertian tersebut adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Adapun unsur Penerapan antara lain:

Penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Unsur-unsur penerapan meliputi :

- 1) Adanya program yang dilaksanakan
- 2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut
- 3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut (Wahab, 1990:45).

(<http://eprints.uny.ac.id/9331/3/bab%20208208241006.pdf>.diunduh tgl 13 Juni 2013)

Penerapan menurut pengertian di atas mempunyai unsur penting yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Penerapan suatu program dapat terlaksana bila memenuhi ketiga unsur tersebut.

b. Komunikasi Organisasi

Komunikasi menurut Louis Forsdale (1981), ahli komunikasi dan pendidikan”*communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*” . komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah (Muhamad, 2009: 2).

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Kohler dalam Muhammad, 2009:1). Dalam melakukan komunikasi, tentu mempunyai tujuan dan fungsi. Menurut Effendy tujuan dari komunikasi adalah :

- 1) Perubahan sikap (*to change the attitude*)
- 2) Mengubah opini/opini/pendapat/pandangan (*to change the opinion*)
- 3) Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- 4) Mengubah masyarakat (*to change the society*)

Sedangkan Fungsi komunikasi sebagai berikut:

- 1) Menginformasikan (*to Inform*)
- 2) Mendidik (*to educate*)
- 3) Menghibur (*to entertain*)
- 4) Mempengaruhi (*to influence*).

Organisasi menurut Schein dalam Muhammad, 2009:23 adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Sedangkan menurut Kochler dalam Muhammad, 2009 : 24 mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum.

Menurut Goldhaber dalam Muhammad (2009: 67) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Goldhaber mengemukakan bahwa komunikasi organisasi mengandung tujuh konsep kunci, antara lain :

- 1) *Proses*, suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses.

- 2) *Pesan*, yang dimaksud dengan pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang.
- 3) *Jaringan*, organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Pertukaran pesan dari orang-orang ini sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi.
- 4) *Keadaan saling tergantung*, yaitu keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya dan bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya atau mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi.
- 5) *Hubungan*, karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain jaringan melalui mana jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia.
- 6) *Lingkungan*, yang dimaksud dengan lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu system.
- 7) *Ketidak pastian*, yang dimaksud dengan ketidak pastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan (Muhammad, 2007:68-74).

Menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2008: 38) Komunikasi organisasi (*organizational communication*) mencakup komunikasi yang terjadi di dalam dan diantara lingkungan yang besar dan luas. Jenis komunikasi ini sangat bervariasi karena komunikasi organisasi juga meliputi komunikasi interpersonal (percakapan antara atasan dan bawahan), kesempatan berbicara di depan publik (persentasi yang dilakukan oleh para eksekutif dalam perusahaan), kelompok kecil (kelompok kerja yang mempersiapkan laporan), dan komunikasi dengan menggunakan media (memo, *e-mail*, dan konfrensi jarak jauh). Oleh karenanya, organisasi terdiri atas kelompok yang diarahkan oleh tujuan akhir yang sama.

Dimensi-dimensi Komunikasi dalam kehidupan organisasi komunikasi internal. Ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi organisasi mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktur organisasi yaitu:

1. *Downward Communication* atau komunikasi kepada bawahan
 2. *Upward Communication* atau Komunikasi kepada atasan
 3. *Horizontal Communication* atau komunikasi sesama karyawan
- (Muhammad, 2009: 108).

Dalam komunikasi organisasi kita berbicara tentang informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang berotoritas lebih tinggi kepada orang lain yang berotoritas lebih rendah (komunikasi ke bawah), informasi yang bergerak dari jabatan yang berotoritas lebih rendah

kepada yang berotoritas lebih tinggi (komunikasi ke atas), komunikasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan yang sama tingkatan otoritasnya (komunikasi horizontal), (Pace dan Don F Faules, 2005:183-184).

1. Komunikasi dari atas ke bawah (*Top-down* atau *Downward Communication*)

Komunikasi vertikal (Komunikasi ke bawah) adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan (Effendy, 2004: 122).

Faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi ke bawah:

Menurut Muhammad (2009: 110-112) Arus komunikasi dari pada bawahan tidaklah selalu lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain:

a) Keterbukaan

Kurangnya sifat keterbukaan diantara pemimpin dan karyawan akan menyebabkan pemblokian atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya pemimpin tidak begitu memperhatikan arus komunikasi ke bawah. Pemimpin mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas.

b) Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pemimpin lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Hasil

penelitian Dahle (1981) menunjukkan bahwa pesan itu akan lebih efektif bila dikirim dalam bentuk lisan dan tulisan.

c) Pesan yang berlebihan

Karena banyaknya pesan-pesan dikirim secara tertulis maka karyawan dibebani dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca karyawan. Reaksi karyawan terhadap pesan tersebut biasanya cenderung untuk tidak membacanya.

d) *Timing*

Timing adalah ketepatan waktu pengirim pesan mempengaruhi komunikasi ke bawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengirim pesan dan dampak yang potensial kepada tingkahlaku karyawan. Jika pesan dikirim tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan, maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektivitasnya.

e) Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirim kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi di antara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada supervisor.

Secara umum komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe yaitu:

a) Instruksi tugas

Instruksi tugas yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya.

b) Rasional

Rasional pekerjaan adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya. Bila pimpinan menganggap bawahannya pemalas, atau hanya mau bekerja bila dipaksa maka pimpinan memberikan pesan bersifat rasional ini sedikit.

c) Ideologi

Pesan mengenai ideologi ini adalah merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. Sedangkan pada pesan ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

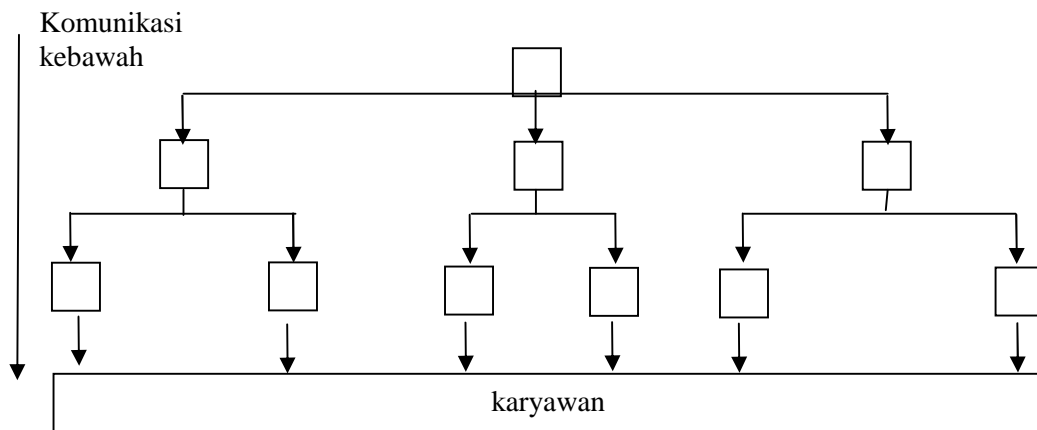
d) Informasi

Pesan informasi dimaksud untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.

e) Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya (Muhammad, 2009: 108-109).

Peace dalam Muhammad (2009: 114) mengemukakan empat klasifikasi metode komunikasi ke bawah yaitu: metode lisan, tulisan, gambar, dan campuran dari gambar dan tulisan.



Gambar 1.1: Komunikasi dari atas ke bawah (Purwanto,2006:40).

2. Komunikasi dari bawah ke atas (*Bottom-up* atau *Upward Communication*)

Komunikasi ke atas atau disebut juga *upward communication* adalah komunikasi dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (Effendy, 2004: 122).

Menurut Effendy (2004: 122) komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut di dalam organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda organisasi tidak akan berjalan baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi ke atas:

- a) Komunikasi ke atas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat pada waktunya. Pembuatan keputusan bukanlah aktivitas yang terus menerus. Oleh karena itu ketepatan data yang disampaikan pada saat pembuatan keputusan lebih mungkin akan digunakan daripada data yang terlambat.
- b) Komunikasi ke atas yang bersifat positif lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan mengenai pengelolaan daripada komunikasi yang bersifat negatif.
- c) Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.
- d) Komunikasi ke atas akan lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.

- e) Komunikasi ke atas akan lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima (Muhammad, 2009: 119).

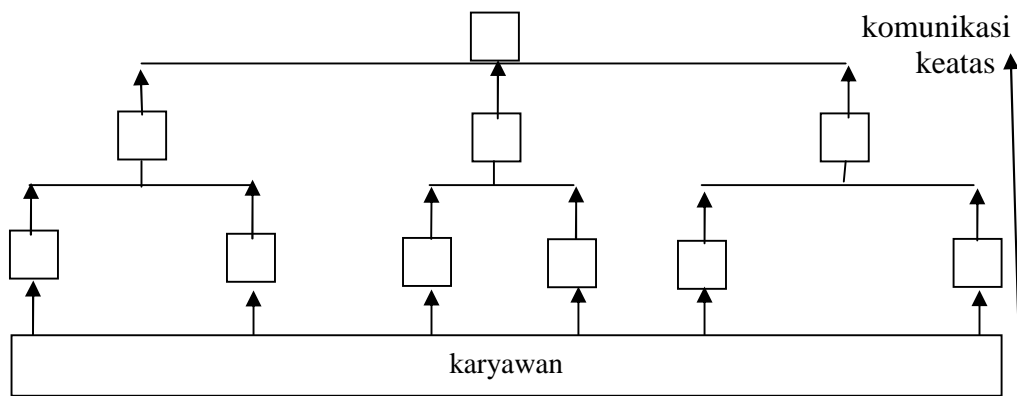
Menurut Sharma dalam Muhammad (2009: 118) banyak kesulitan untuk mendapatkan informasi ke atas disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya sebagai berikut:

- a) Kecendrungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan fikirannya.
- b) Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
- c) Kurangnya *reward* atau penghargaan terhadap karyawan.
- d) Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan merespons terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

Planty dan Machavar mengemukakan tujuh prinsip sebagai pedoman program komunikasi ke atas yaitu:

- a) Program komunikasi ke atas harus direncanakan.
- b) Program komunikasi ke atas yang efektif berlangsung secara berkesinambungan.
- c) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran rutin.

- d) Program komunikasi ke atas yang efektif menitikberatkan kepekaan dan penerimaan dalam pemasukan gagasan dari tingkat yang lebih rendah.
- e) Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup mendengar secara objektif.
- f) Program komunikasi ke atas yang efektif mencakup tindakan untuk menghadapi masalah.
- g) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan berbagai media dan metode untuk meningkatkan aliran informasi (R. Wayne, 2005: 193-194).



Gambar 1.2 : Komunikasi dari bawah ke atas (Purwwanto,2006:42).

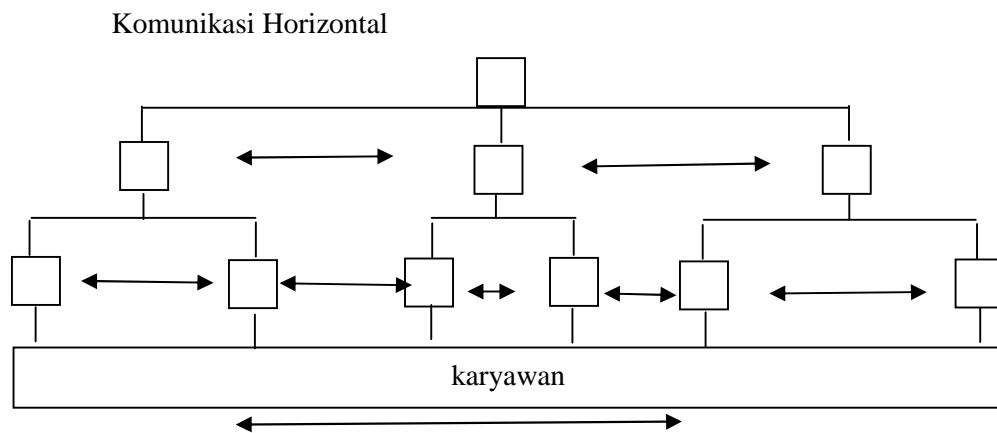
4) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal menurut Effendy (2004: 124) adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal, komunikasi horizontal biasanya berlangsung secara tidak formal.

Mereka berkomunikasi satu sama lain pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja.

Metode komunikasi horizontal mencakup semua jenis kontak interpersonal yang mungkin terjadi dalam berbagai tipe (Ruslan, 2009: 122-123). seperti: rapat-rapat komite, interaksi informal pada waktu jam istirahat, percakapan telepon, memo dan nota, aktivitas sosial.

Menurut Purwanto (2006:42) tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi, dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan yang sejajar.



Gambar 1.3 Komunikasi organisasi Horizontal (Purwanto,2006:43)

c. Iklim Komunikasi

Menurut Muhammad dalam bukunya Komunikasi organisasi (2009:82) Iklim komunikasi dan organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pimpinan organisasi karena faktor tersebut banyak sedikitnya mempengaruhi kepada tingkah laku karyawan

Menurut Tagiuri dalam Muhammad (2009:82) Iklim organisasi adalah kualitas yang relatif abadi dari lingkungan internal organisasi yang dialami oleh anggota-anggotanya, mempengaruhi tingkah laku mereka serta dapat diuraikan dalam istilah nilai-nilai suatu set karakteristik tertentu dari lingkungan. Sedangkan menurut Payne dan Pugh dalam Muhammad mendefinisikan iklim organisasi sebagai suatu konsep yang merefleksikan isi dan kekuatan dari nilai-nilai umum, norma, sikap, tingkah laku dan perasaan anggota terhadap suatu sistem sosial.

Redding dalam muhammad(2009:85) mengemukakan lima dimensi penting dalam organisasi diantaranya:

- 1) Supportiveness, maksudnya bawahan mengamati hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting.
- 2) Partisipasi membuat keputusan.
- 3) Kepercayaan, dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia
- 4) Keterbukaan dan keterusterangan
- 5) Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

d. Kinerja karyawan

1) Pengertian Kinerja

Menurut Veithzal Rivai (2008 : 309) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Dalam buku Manajemen Sumber Daya Perusahaan, karangan Anwar Prabu, dijelaskan

tentang pengertian kinerja, yakni: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Jika perusahaan ingin membangun kemampuan bersaing yang kompetitif maka perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu juga perusahaan harus memiliki iklim komunikasi yang baik agar karyawan mau meningkatkan kinerjanya.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan, bahwa faktor individu dan faktor lingkungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3) Penilaian kinerja

Penilaian kinerja didasarkan pada dimensi-dimensi yang diungkapkan oleh *Gomes (2003:142)* dalam bukunya "*Manajemen Sumberdaya Manusia*" berikut ini:

- a. *Quantity of work*; jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- b. *Quality of work*; kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c. *Job knowledge*; luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan.

- d. *Creativeness*; keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e. *Cooparation*; kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f. *Dependability*; kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
- g. *Initiative*; semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggungjawabnya.
- h. *Personal qualities*; menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan, dan integritas pribadi.

2. Konsep Operasional

Untuk melakukan pengoperasionalan terhadap teori yang berkaitan dengan penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru dapat ditentukan melalui indikator sebagai berikut:

a. Penerapan komunikasi organisasi

1) Penerapan komunikasi vertikal dari atas ke bawah, indikatornya sebagai berikut:

- a) Karyawan mengerti dengan baik pesan (perintah, informasi, kebijakan, keputusan) yang disampaikan atasannya/pimpinannya baik lisan maupun tulisan. misalnya informasi perintah kerja dan kebijakan yang harus dilaksanakan.

- b) Adanya penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pimpinan ke pada karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.
 - c) Adanya informasi yang jelas dan memuaskan bagi karyawan.
 - d) Pesan yang disampaikan atasan dapat mempengaruhi sikap dan pikiran dari karyawan.
 - e) Pimpinan memberikan teguran terhadap karyawan yang melakukan kesalahan dan penyimpangan pekerjaan (*double job*).
- 2) Penerapan komunikasi vertikal dari bawah ke atas, indikatornya sebagai berikut:
- a) Adanya hubungan komunikasi yang baik antara karyawan terhadap pimpinan PT. Prioritas Pekanbaru.
 - b) Karyawan merasa senang bekerja sama dengan pimpinan.
 - c) Mereka dapat bekerja dengan nyaman tanpa ada tekanan.
 - d) Karyawan memiliki loyalitas dalam bekerja.
 - e) Adanya keterbukaan karyawan dalam menyampaikan keluhan dalam pekerjaan dan penyampaian kritik dan saran.
- 3) Penerapan Komunikasi horizontal atau sesama karyawan, indikatornya sebagai berikut:
- a) Antara sesama karyawan dapat memahami dengan baik komunikasi yang disampaikan oleh teman dalam lingkungan kerja.
 - b) Terciptanya hubungan harmonis antara sesama karyawan dalam lingkungan kerja.

- c) Adanya *empaty* atau timbulnya sifat saling tolong-menolong dalam menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi.
- d) Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
- e) Memecahkan masalah dan memperoleh pemahaman bersama.

b. Kinerja karyawan

Adapun yang menjadi indikator-indikator adalah:

- a) Tercapainya tujuan kerja berupa visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT. Prioritas Pekanbaru.
- b) Karyawan melaksanakan kerja dengan disiplin.
- c) Karyawan mengikuti *breffing/ meeting* setiap pagi yang di adakan di aula yang ditentukan.
- d) Karyawan menunjukkan adanya prestasi kerja.
- e) Adanya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.
- f) Karyawan disiplin dalam kehadiran.
- g) Karyawan mengikuti Pelatihan atau *workshop* yang diadakan Perusahaan.
- h) Adanya pengakuan atau penghargaan (*reward*) yang diberikan pimpinan terhadap karyawan yang memiliki hasil kerja baik.

G. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian diadakan dilingkungan kerja PT. Prioritas Pekanbaru yang terletak di Jl. Tuanku Tambusai No. 94 Pekanbaru Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian dalam penulis dan ini adalah semua yang terlibat baik itu pimpinan maupun bawahan yang melakukan proses kegiatan komunikasi di PT. Prioritas Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

3. Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang terdapat dalam Prioritas Pekanbaru yang berjumlah 294 orang, termasuk Manajer PT. Prioritas Pekanbaru. Dimana Manajer PT. Prioritas Pekanbaru sebagai *key informant* .

Apabila jumlah subjek lebih dari 100 orang maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dalam penetapan sampel, penulis mengambil 10% dari keseluruhan populasi yang berjumlah 294 orang. Dengan demikian sampel yang penulis ambil yaitu sebanyak 30 orang. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik *random sampling*, yaitu sampel yang diambil secara acak (Arikunto,2006:134).

4. Jenis Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian perorangan, atau kelompok berupa tanggapan tentang pertanyaan yang disampaikan peneliti. Terdapat dua metode dalam

pengumpulan data primer yaitu melalui wawancara dan observasi (Ruslan, 2003 : 138).

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari perusahaan yang telah tersedia, yang terbentuk catatan atau laporan data dokumentasi (Ruslan, 2003 : 138).

5. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

- a. Angket, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan secara tertulis dan sistematis yang akan disebarakan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan alternatif jawaban.
- b. Observasi berperan-serta (*Participan Observation*), adalah suatu bentuk observasi khusus dimana peneliti tidak hanya menjadi pengamat pasif, melainkan juga mengambil berbagai peran dalam situasi tertentu dan berpartisipasi dalam peristiwa-peristiwa yang akan diteliti (Yin,2004:113). Disini peneliti mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan dikantor dan berbaur dengan karyawan.
- c. Wawancara, yaitu percakapan antara periset/seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Berger dalam Rahmat kriyantono, 2008: 100).
- d. Dokumentasi, yaitu dengan mengambil data-data yang berupa foto, dokumen, laporan dan lain-lain yang mendukung rencana kegiatan

penelitian atau data yang diperoleh dari berbagai *literatur* dan dari PT. Prioritas Pekanbaru itu sendiri.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif presentase, analisa data yang penulis gunakan adalah analisa deskriptif kualitatif presentase yaitu setelah data dikumpulkan, selanjutnya data tersebut diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Selanjutnya melakukan analisa dengan menjelaskan hasil Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru. Data kualitatif digambarkan dengan penjelasan kata-kata dan data kuantitatif dipersentasekan (Zuriyah,2005:92).

Komunikasi organisasi dapat dikatakan terlaksana dengan cara mempresentasikan kemudahan ditafsirkan dengan kalimat kualitatif, apabila memenuhi kriteria berdasarkan prosedur penelitian sebagai berikut:

- a. Jawaban Responden dikatakan baik apabila berada pada presentase 76%-100%
- b. Jawaban Responden dikatakan cukup baik apabila berada pada presentase 56%-75%
- c. Jawaban Responden dikatakan kurang baik apabila berada pada presentase 40%-55%
- d. Jawaban Responden dikatakan tidak baik apabila berada pada presentase kurang dari 40% (Arikunto,2006:210).

Dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

P= Angka persentase

F= Frekuensi

N= Jumlah nilai frekuensi

100%= Ketetapan rumus (Sudiono,1997:43)

H. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk menggambarkan secara keseluruhan penelitian ini maka sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori dan konsep operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Membahas tentang gambaran umum penelitian, yang mencakup sejarah ringkas, Visi dan Misi, struktur organisasi Prioritas Pekanbaru.

BAB III : PENYAJIAN DATA

Berisi penyajian data yang penulis peroleh dari data angket.

BAB IV : ANALIS DATA

Bab ini merupakan analisis data yang diperlukan pada bab sebelumnya, yaitu Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup, yang berisi kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PT. Prioritas Pekanbaru

PT. Prioritas Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan elektronik dan furniture secara *cash* dan kredit, yang terletak di jalan Nangka (Tuanku Tambusai) samping jalan Nanas Pekanbaru. Berkembangnya dunia usaha dewasa ini yang ditunjang oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan tingkat kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Hal ini dipicu oleh adanya perubahan gaya hidup yang terjadi karena perubahan status sosial dan keadaan ekonomi suatu negara. Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan ekonomi menyebabkan kebutuhan akan barang-barang elektronik dan furniture juga meningkat.

Mengingat kota Pekanbaru sebagai ibu kota Propinsi Riau yang sangat pesat pembangunan dan kemajuannya. Hal ini bisa kita lihat dari berubahnya pola pikir dan pola hidup masyarakat yang menimbulkan beraneka ragam kebutuhan akan barang-barang mewah, seperti : TV, DVD, komputer, lemari es, mesin cuci dan sebagainya.

Adapun beberapa perusahaan yang bergerak dalam penjualan elektronik dan furniture di Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
Beberapa Perusahaan Yang Bergerak Dalam Penjualan
Elektronik dan Furniture di Pekanbaru

No	Perusahaan	Tahun Berdiri	Alamat
1	PT. Prioritas	1990	Jalan Nangka/Tambusai
2	CV. Central Elektronik	1992	Jalan Hangtuah
3	PT. Century Elektronik	1992	Jalan Harapan Raya
4	PT. Menara Dana Sejahtera	1993	Jalan Nangka/Tambusai
5	PT. Interyasa	1996	Jalan Riau
6	PT. Master Elektronik	2009	Jalan Nangka/Tambusai
7	PT. Colombus Elektronik	2010	Jalan Nangka/Tambusai

Sumber : PT. Prioritas Pekanbaru, 2013

Berdasarkan tabel 2.1 di atas terlihat bahwa PT. Prioritas Pekanbaru berdiri pada tahun 1990, perusahaan ini telah berjalan selama kurang lebih 22 tahun dan masih mampu bertahan walaupun banyak bermunculan perusahaan pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama, di antaranya CV. Central Elektronik, PT. Century Elektronik, PT. Menara Dana Sejahtera, PT. Interyasa, PT. Master Elektronik, dan PT. Colombus Elektronik.

Dengan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat akan barang-barang elektronik dan furniture menjadikan ini sebagai peluang bisnis yang cukup bagus bagi pelaku usaha. sehingga banyak bermunculan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan barang-barang elektronik dan furniture.

B. Lokasi

Adapun lokasi PT. Prioritas Pekanbaru di Jl. Tuanku Tambusai NO. 94 tepat pada Koordinat 0°30'31"N101°26'37" Phone: 0761-7053828 Kota: Pekanbaru.

Gambar 2.1
Gedung PT. Prioritas Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2013

C. Visi dan Misi PT. Prioritas Pekanbaru

1. Visi PT. Prioritas Pekanbaru

- a. Menjadi perusahaan yang Terpercaya, Unggul, Terkemuka dan Terdepan dalam bidang retail yang memiliki jaringan pemasaran terbesar di Indonesia

2. Misi PT. Prioritas Pekanbaru

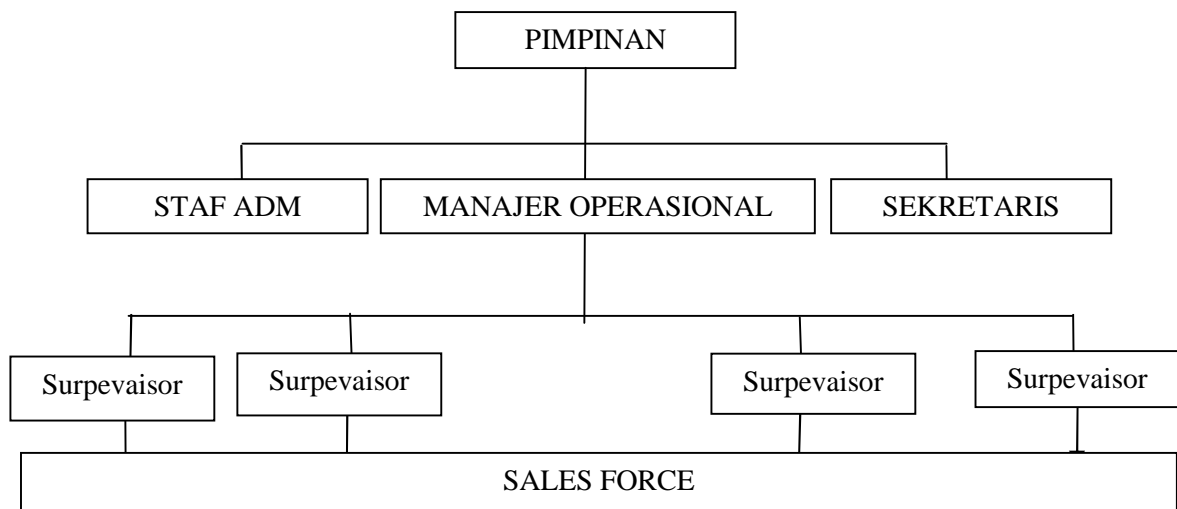
- a. Melakukan terobosan dan analisa untuk pengembangan bisnis marketing dengan membentuk jaringan Penjualan baru di seluruh Indonesia.

- b. Memastikan terjadinya pertumbuhan penjualan dan pasar di setiap wilayah operasional.
- c. Mengembangkan dan menempatkan karyawan sesuai dengan tuntutan kompetensi jabatan sehingga karyawan memiliki kapasitas serta dapat menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
- d. Menerapkan Standar Operasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

D. Susunan Struktur PT. Prioritas Pekanbaru

- Pimpinan : Dion, SE
- Menejer Operasional : Arifuddin Rahman,SH
- Sekretaris : Mainar, S,Pd
- Staf Administrasi : Uci Ramayani, SE
- Surpevaisor : -

Gambar 2.2
Struktur Organisasi PT. Prioritas Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi PT. Prioritas pekanbaru 2013

E. Kegiatan Pemasaran Produk Dan Jenis-Jenis Produk Yang Ditawarkan

Adapun cara yang dilakukan dalam pemasaran produk diantaranya:

1. Melalui Pramuniaga

Yaitu karyawan yang menjual produk kepada konsumen yang datang langsung ketoko perusahaan untuk membeli produk yang telah disediakan.

2. Melalui Salesman

Yaitu karyawan yang menjual produk dengan cara promosi/menyebarkan selebaran brosur di persimpangan jalan, *door to door* dan ditempat keramaian seperti pasar dengan tujuan mencari konsumen dan menjual.

Berbagai produk yang ditawarkan oleh PT. Prioritas Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.2
Jenis – jenis Produk Yang Ditawarkan
Oleh PT. Prioritas Pekanbaru

No	Jenis Produk	
	Elektronik	Furniture
1	TV	Sofa
2	Kulkas	Kursi
3	Dispenser	Lemari
4	Radio	Spring Bed
5	Mesin Cuci	Meja
6	Kompor Gas	
7	Komputer	
8	Oven	
9	AC	

10	Mixer dan Blender	
11	DVD	
12	Speaker Aktif	

Sumber : PT. Prioritas Pekanbaru 2013

Dari tabel 2.2 di atas terlihat bahwa produk yang dipasarkan lebih didominasi oleh penjualan produk elektronik, dan dari segi penjualan, produk inilah yang menunjukkan peningkatan yang signifikan jika dibandingkan dengan produk furniture. Dimana penjualan berasal dari penjualan barang elektronik dan furniture. PT. Prioritas Pekanbaru ini melakukan penjualan secara tunai dan kredit. Penjualan secara kredit lebih diarahkan pada penjualan secara angsuran, dimana konsumen (pembeli) akan melunasi kewajibannya dengan cara mengangsur sampai lunas sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati, yakni dari 6 bulan hingga 18 bulan.

BAB III

PENYAJIAN DATA

Untuk melihat Penerapan Komunikasi organisasi Terhadap kinerja karyawan maka penulis menyajikan data tersebut dalam bentuk tabel sesuai dengan aspek yang penulis teliti. Setiap tabel berisi aspek yang akan dinilai frekuensi jawaban masing-masing option yang dipilih dalam angket. untuk memperoleh persentase dari frekuensi jawaban responden. Penulis menggunakan rumus $P = \frac{F}{N} \times 100\%$ data selengkapnya dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel I
Karyawan mengerti dengan baik pesan (perintah, informasi, kebijakan, keputusan) yang disampaikan atasannya/pimpinan baik lisan maupun lisan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	10	33,3
B	Cukup baik	18	60,0
C	Kurang baik	2	6,7
D	Tidak baik	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan cukup mengerti dengan pesan yang disampaikan oleh pimpinan, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 33,3% option B, sebanyak 60%, option C sebanyak 6,7% dan option D sebanyak 0%.

Tabel II
Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pimpinan ke pada
karyawan PT. Prioritas Pekanbaru

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	12	40
B	Cukup baik	17	56,7
C	Kurang baik	1	3,3
D	Tidak baik	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan cukup mengerti dengan penggunaan bahasa yang disampaikan oleh pimpinan, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 40% option B, sebanyak 56,7%, option C sebanyak 3,3% dan option D sebanyak 0%.

Tabel III
Informasi dari pimpinan jelas dan memuaskan bagi karyawan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Jelas	15	50
B	Cukup jelas	12	40
C	Kurang jelas	3	10,0
D	Tidak jelas	2	6,7
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa jelas dan puas dengan informasi yang disampaikan oleh pimpinan, ini dapat dilihat pada option A lebih banyak dari pada option B, C, dan option D. Option A, sebanyak 66,7% option B, sebanyak 16,7%, option C sebanyak 10% dan option D, sebanyak 6,7%.

Tabel IV
Pesan yang disampaikan atasan dapat mempengaruhi sikap dan pikiran dari karyawan dengan baik

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	12	40
B	Cukup baik	9	30
C	Kurang baik	6	20
D	Tidak baik	3	10
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Pesan yang disampaikan atasan dapat mempengaruhi sikap dan pikiran karyawan, ini dapat dilihat pada option A lebih banyak dari pada option B, C, dan option D. Option A, sebanyak 40% option B, sebanyak 30%, option C sebanyak 20% dan option D, sebanyak 10%.

Tabel V
Pimpinan memberikan teguran terhadap karyawan yang melakukan kesalahan dan penyimpangan pekerjaan (*double job*).

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sering	-	-
B	Cukup sering	16	53,3
C	Jarang	12	40,0
D	Sangat jarang	2	6,7
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Pimpinan kadang-kadang memberikan teguran terhadap karyawan yang melakukan kesalahan dan penyimpangan pekerjaan (*double job*), ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 0% option B, sebanyak 53,3%, option C sebanyak 40% dan option D, sebanyak 6,7%.

Tabel VI
Hubungan komunikasi antara karyawan dan pimpinan PT. Prioritas Pekanbaru

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	11	36,7
B	Cukup baik	9	30,0
C	Kurang baik	7	23,3
D	Tidak baik	3	10,0
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan komunikasi antara karyawan dan pimpinan PT. Prioritas Pekanbaru terjadi dengan baik, ini dapat dilihat pada option A lebih banyak dari pada option B, C, dan option D. Option A, sebanyak 36,7% option B, sebanyak 30%, option C sebanyak 23,3% dan option D, sebanyak 10%.

Tabel VII
Karyawan merasa senang bekerja sama dengan pimpinan dan mereka dapat bekerja dengan nyaman tanpa ada tekanan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Senang	10	33,3
B	Cukup senang	12	40,0
C	kurang senang	7	23,3
D	Tidak senang	1	3,3
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan merasa cukup senang bekerja sama dengan pimpinan dan mereka dapat bekerja dengan nyaman tanpa ada tekanan, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 10% option B, sebanyak 40%, option C sebanyak 23,3% dan option D, sebanyak 3,3%.

Tabel VIII
Karyawan memiliki loyalitas dalam bekerja

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Loyal	9	30,0
B	Cukup loyal	14	46,7
C	kurang loyal	6	20,0
D	Tidak loyal	1	3,3
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan cukup loyal dalam bekerja, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 30% option B, sebanyak 46,7%, option C sebanyak 20% dan option D, sebanyak 3,3%.

Tabel IX
Keterbukaan karyawan dalam menyampaikan keluhan berupa kritik dan saran

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	7	23,3
B	Cukup baik	16	53,3
C	kurang baik	4	13,3
D	Tidak baik	3	10
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa keterbukaan karyawan dalam menyampaikan keluhan berupa kritik dan saran ternyata cukup baik, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 23,3% option B, sebanyak 53,3%, option C sebanyak 13,3% dan option D, sebanyak 10%.

Tabel X
Sesama karyawan dapat memahami dengan baik komunikasi yang di sampaikan oleh teman dalam lingkungan kerja

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	9	30,0
B	Cukup baik	15	50,0
C	Kurang baik	5	16,7
D	Tidak baik	1	3,3
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sesama karyawan dapat memahami dengan cukup baik komunikasi yang di sampaikan oleh teman dalam lingkungan kerja, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 30% option B, sebanyak 50%, option C sebanyak 16,7% dan option D, sebanyak 3,3%.

Tabel XI
Terciptanya hubungan harmonis antara sesama karyawan dalam lingkungan kerja

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Harmonis	9	30,0
B	Cukup harmonis	17	56,7
C	Kurang harmonis	4	13,3
D	Tidak harmonis	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Terciptanya hubungan cukup harmonis antara sesama karyawan dalam lingkungan kerja ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 30% option B, sebanyak 56,7%, option C sebanyak 13,3% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XII
Empaty atau Timbulnya sifat saling tolong-menolong dalam menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Empaty	7	23,3
B	Cukup empaty	12	40,0
C	Kurang empaty	10	33,3
D	Tidak empaty	1	3,3
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Cukup *empaty* dalam menyelesaikan pekerjaan yang dihadapi, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 23,3% option B, sebanyak 40%, option C sebanyak 33,3% dan option D, sebanyak 3,3%.

Tabel XIII
Tercapainya tujuan kerja berupa visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT. Prioritas Pekanbaru

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Tercapai	8	26,7
B	Cukup tercapai	10	33,3
C	kurang tercapai	12	40,0
D	Tidak tercapai	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kurang tercapainya tujuan kerja berupa visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT. Prioritas Pekanbaru, ini dapat dilihat pada option C lebih banyak dari pada option A, B, dan option D. Option A, sebanyak 26,7% option B, sebanyak 33,3%, option C sebanyak 40% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XIV
Karyawan melaksanakan kerja dengan disiplin

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Disiplin	6	20
B	Cukup disiplin	17	56,7
C	Kurang disiplin	7	23,3
D	Tidak disiplin	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan melaksanakan kerja dengan cukup disiplin, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 20% option B, sebanyak 56,7%, option C sebanyak 23,3% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XV
Karyawan mengikuti *breffing/meeting* setiap pagi yang di adakan di Aula yang ditentukan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Selalu	18	60,0
B	Kadang-kadang	6	20
C	Jarang	6	20
D	Tidak pernah	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan selalu mengikuti *breffing/ meeting* setiap pagi yang di adakan di Aula yang ditentukan ini dapat dilihat pada option A lebih banyak dari pada option B, C, dan option D. Option A, sebanyak 80% option B, sebanyak 13,3%, option C sebanyak 6,7% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XVI
Karyawan menunjukkan adanya prestasi kerja yang baik

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Baik	6	20,0
B	Cukup baik	18	60,3
C	kurang baik	6	20
D	Tidak baik	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan menunjukkan adanya prestasi kerja yang cukup baik, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 30% option B, sebanyak 63,3%, option C sebanyak 6,7% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XVII
Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Puas	6	20
B	Cukup puas	15	50
C	kurang puas	9	30
D	Tidak puas	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan cukup puas dalam berkerja, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 36,7% option B, sebanyak 50%, option C sebanyak 13,3% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XVIII
Karyawan disiplin dalam kehadiran

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Disiplin	10	33,3
B	Cukup disiplin	17	56,7
C	Kurang disiplin	3	10,0
D	Tidak disiplin	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan cukup disiplin dalam kehadiran, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 33,3% option B, sebanyak 56,7%, option C sebanyak 10% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XIX
Karyawan mengikuti Pelatihan atau wrokshop yang diadakan Perusahaan

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sering	7	23,3
B	Cukup Sering	11	36,7
C	Jarang	12	40,0
D	Sangat jarang	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Karyawan kadang-kadang mengikuti Pelatihan atau wrokshop yang diadakan Perusahaan, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 43,3% option B, sebanyak 26,7%, option C sebanyak 30% dan option D, sebanyak 0%.

Tabel XX
Pengakuan atau penghargaan (*reward*) yang diberikan pimpinan terhadap karyawan yang memiliki hasil kerja baik

Option	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sering	2	6,7
B	Cukup Sering	16	53,3
C	Jarang	12	40
D	Sangat jarang	-	-
JUMLAH		30	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengakuan atau penghargaan (*reward*) selalu diberikan pimpinan terhadap karyawan yang memiliki hasil kerja baik, ini dapat dilihat pada option B lebih banyak dari pada option A, C, dan option D. Option A, sebanyak 6,7% option B, sebanyak 53,3%, option C sebanyak 40% dan option D, sebanyak 0%.

Selanjutnya setelah angket disajikan dalam bentuk tabel, sesuai dengan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu :

- a. Angket yaitu cara pengambilan data dengan cara penyebaran sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, jumlah angket yang disebarkan sesuai dengan jumlah sampel yang telah peneliti tetapkan.
- b. Wawancara yaitu penulis melakukan wawancara secara lisan kepada Manajer dan beberapa karyawan untuk mendapatkan data pelengkap.

- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui data tertulis seperti arsip-arsip, buku-buku, dan pendapat tentang teori serta masalah yang berhubungan dengan penelitian.

Berikut ini penulis melampirkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT. Prioritas Pekanbaru:

1. Penerapan komunikasi organisasi vertikal dalam memberikan arahan, motivasi/dorongan, intruksi kerja dan dalam menyelesaikan masalah.
 - a. Komunikasi Antara pimpinan dengan karyawan (*top-down communication*)

Pelaksanaan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan dalam memberikan arahan, dorongan/motivasi, intruksi kerja, dan dalam menyelesaikan masalah dilakukan dengan dua cara, yaitu formal dan informal. Secara formal dilakukan melalui rapat/*briefing* yang rutin dilaksanakan dua kali dalam satu minggu yaitu hari rabu dan hari sabtu.

Rapat tersebut dibagi dua yaitu rapat antara pimpinan dengan surpvaisor dan antara pimpinan dengan salesman atau karyawan. Melalui rapat tersebut pimpinan memberikan arahan, motivasi/dorongan, intruksi kerja dan dalam menyelesaikan masalah. misalnya pimpinan juga menjelaskan hal-hal yang dilaksanakan oleh karyawan sales dilapangan saat menjual dan promosi. Sedangkan secara informal, proses komunikasi dilakukan melalui perbincangan ringan saat jam istirahat. Selain itu juga dapat dilakukan dengan cara pimpinan memanggil karyawan langsung ke ruangnya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh pimpinan PT. Prioritas Pekanbaru, yang disajikan sebagai berikut:

“Biasanya saya memberikan arahan, dorongan dan motivasi pada karyawan ketika melaksanakan meeting/briefing tapi tidak selamanya saya yang memberikan arahan, dorongan dan motivasi itu karena tugas itu biasanya saya percayakan kepada Menejer operasional. Tetapi secara personal saya tetap memberikan motivasi kepada karyawan saat ngobrol dikantin. Perlu diketahui bahwasannya untuk memotivasi karyawan agar selalu semangat dan tidak jenuh, biasanya kami membuat program jalan-jalan atau refreasing keluar kota selam 2-3 hari lamanya, dengan harapan setelah refreasing para karyawan tetap semangat dalam bekerja dan meningkatkan kinerja penjualannya sesuai dengan target mereka” (Wawancara, Juni 2013, Dion).

Gambar 3.1
Kegiatan komunikasi vertikal oleh pimpinan kepada karyawan
Dalam memberi arahan dan intruksi kerja.



Sumber : dokumentasi pribadi, 2013

Selain itu untuk memotivasi kerja karyawan, setiap tahun PT. Prioritas Pekanbaru mengadakan pemilihan karyawan teladan untuk diberi *reward* berupa Jalan-jalan keluar negeri, uang tunai, TV dan lain lain. Hal ini bertujuan agar karyawan bekerja lebih giat dalam bekerja sehingga kinerja karyawanpun meningkat. berikut ini adalah kutipan wawancara tambahan dari pimpinan:

“ Oh ya, di perusahaan kita ni juga ada reward berupa Jalan-jalan keluar negeri, uang tunai, TV dan lain lain” (Wawancara, Juni 2013, Dion).

Tiap perusahaan tidak luput dari berbagai masalah baik masalah pekerjaan maupun masalah pribadi antar karyawan. Begitu pula halnya dengan PT. Prioritas. Setiap masalah yang timbul harus dapat diselesaikan dengan cepat agar tidak mengganggu jalannya pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan kerja sam dan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan agar terjalinnya hubungan yang baik pula.

Sebagai seorang pemimpin, berusaha untuk terbuka dan menjalin komunikasi yang baik serta akrab dengan sesama karyawan. Ada dua masalah yang timbul dilingkungan kerja yakni masalah pekerjaan dan masalah pribadi. Dengan demikian pimpinan berusaha untuk mengatasi hal tersebut. Jika karyawan mengalami masalah dalam pekerjaan mereka langsung berdiskusi dengan pimpinan.

Seperti yang diutarakan oleh Zulhamdi dalam wawancara berikut:

“Pimpinan selalu menerima keluhan dan masalah pekerjaan dari para karyawan, dan senantiasa memberi nasehat dan jalan keluar”(Juni 2013).

Gambar 3.2
Kegiatan komunikasi vertikal oleh karyawan kepada pimpinan
Dalam menyampaikan keluhan, kritikan dan saran



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2013

2. Penerapan komunikasi organisasi horizontal

a. Sesama karyawan

Komunikasi interpersonal antara karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja. Oleh sebab itu dibutuhkan jalinan komunikasi interpersonal yang baik di antara para karyawan. Begitu juga halnya dengan PT. Prioritas Pekanbaru, komunikasi interpersonal secara horizontal yaitu sesama karyawan berperan penting untuk diterapkan dalam menunjang kinerja karyawan. Diantaranya cara karyawan dalam memberikan dorongan, kepedulian dan perhatian, serta kerja sama antar karyawan.

b. Cara karyawan memberikan dorongan antar sesama

Dari observasi yang dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa kekeluargaan antar sesama karyawan sangat kuat. Karyawan yang satu dengan yang lain saling memberikan dorongan dalam berbagai hal. Hal ini dapat ditemui dalam kegiatan karyawan sehari-hari terutama ketika jam istirahat siang yang saling bercerita dan bertukar pikiran satu sama lain. Bila salah satu karyawan mengalami kesulitan dalam menjual barang alias tidak ada yang membeli maka karyawan yang lain memberikan dorongan dan semangat dalam mencari konsumen.

c. Kepedulian dan perhatian antar sesama

Kepedulian dan perhatian antar karyawan sangat kuat dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan sehari-hari dalam bekerja. Setiap karyawan saling membantu dalam berbagai hal terutama dalam pekerjaan. Ketika

salah satu karyawan mengalami kesulitan dalam menjual barang dan mencari konsumen maka karyawan yang lain ikut membantu bila perlu saling berbagi konsumen agar tercapainya penjualan yang telah ditargetkan.

d. Kerja sama antar karyawan

Kerja sama yang dimiliki karyawan dan pimpinan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat ketika melaksanakan rutinitas kerja sehari-hari. Saling tolong-menolong antar karyawan satu dengan karyawan. Dengan adanya kerjasama maka kegiatan penjualan yang telah ditargetkan perusahaan akan tercapai. Seperti yang diungkapkan oleh Rahmi dalam wawancara, yaitu:

“Setiap hari kami kerja sama, kalau tidak macam mana target mau tercapai. Apalagi dalam mencari konsumen, tidak mudah mencari konsumen jika tidak ada kerja sama dalam berbagi konsumen dilapangan maka target tidak akan tercapai, dan akhirnya gajipun tidak sesuai harapan. Apalagi dalam bekerja dilapangan tentunya kami saling mengingatkan dalam hal harga barang elektronik yang senantiasa naik dan turun” (Juni 2013).

Gambar 3.3
Kegiatan komunikasi interpersonal antar karyawan (horizontal)



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2013

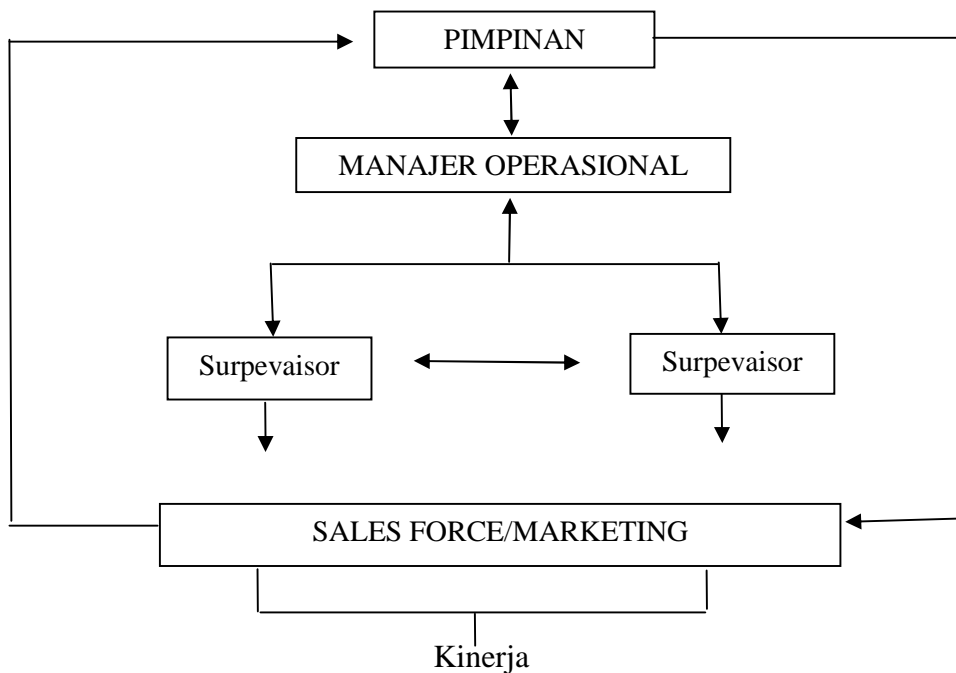
Selama melakukan penelitian, peneliti mengamati serta menemukan bahwa komunikasi yang dilaksanakan pada PT. Prioritas Pekanbaru dilakukan dengan dua cara yaitu dari atas kebawah, dari bawah ke atas dan sesama horizontal. Komunikasi dari atas kebawah dilakukan oleh pimpinan yang berperan sebagai komunikator kepada karyawan yang berperan sebagai komunikan. Dan pimpinan yang akan memberikan pesan atau memulai komunikasi terlebih dahulu. biasanya pesan yang disampaikan kepada komunikan (karyawan) tersebut berupa perintah, petunjuk atau arahan kerja dan lain-lain.

Komunikasi dari bawah ke atas dilaksanakan oleh karyawan yang berperan sebagai komunikator kepada pimpinan atau atasan yang berperan sebagai komunikan. komunikasi ini, karyawan yang memulai komunikasi terlebih dahulu dimana pesan yang disampaikan kepada komunikan (pimpinan) berupa ide, saran, kritik, keluhan dan lain-lain.

Sedangkan komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang sejajar maksudnya sesama karyawan juga sering dilaksanakan dalam menyampaikan informasi dari pimpinan, dan informasi yang bersifat motivasi antar karyawan.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 3.4
Pola Komunikasi Organisasi (*vetical dan horizontal*) di PT. Prioritas Pekanbaru



Sumber: Data diolah dilapangan,2013

Pada model ini dapat dilihat bahwa pelaksanaan komunikasi organisasi dalam PT. Prioritas pekanbaru dilakukan dua cara yaitu secara formal dan informal. Selain itu juga dapat dilihat bahwa komunikasi juga tidak hanya terjadi antara pimpinan dengan karyawan saja, akan tetapi antar sesama karyawan juga terjalin komunikasi satu sama lain.

Komunikasi secara formal dilakukan secara struktural yaitu komunikasi dari atas kebawah atau dari bawah ke atas. komunikasi dari atas ke bawah dimulai dari pimpinan kepada menejer operasional yang berupa perintah, petunjuk, arahan kerja dan lain sebagainya. kemudian menejer akan menyampaikan hal tersebut

kepada karyawan agar dapat dilaksanakan. sedangkan komunikasi dari bawah keatas dimulai oleh karyawan kepada menejer operasional, dimana hal-hal yang disampaikan berupa ide, kritik, saran, pengaduan, keluhan, dan lain-lain. dah hal-hal tersebut akan disampaikan menejer operasioanal kepada pimpinan.

Berbeda dengan komunikasi formal, komunikasi informal dilakukan tidak secara struktural. Karyawan dapat berkomunikasi langsung kapada pimpinan untuk menyampaikan berbagai hal mulai dari masalah pekerjaan sampai dengan masalah pribadi. Dan begitu pula sebaliknya, pimpinan dapat langsung berkomunikasi dengan karyawan untuk memberikan perintah kerja, berdiskusi atau bertukar pikiran.

Dari kedua jenis komunikasi tersebut, komunikasi yang terjadi diantara sesama karyawan tidak kalah pentingnya dalam PT. Prioritas Pekanbaru. Komunikasi yang terjalin diantara sesama karyawan dapat menciptakan rutunitas kerja yang baik. Sesama karyawan dapat saling membantu, bekerja sama, saling mendukung dan bertukar pikiran sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan tentunya kinerja akan semakin baik.

BAB IV

ANALISA DATA

Pada bagian ini akan disajikan data yang diperoleh dari angket yang telah disebarakan kepada responden, adapun yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan maka dalam hal ini dilakukan dengan penyebaran angket kepada seluruh karyawan PT. Prioritas Pekanbaru. Data yang sudah dikumpulkan melalui angket di kuantitatifkan untuk dianalisa. Dari angket yang telah disebarakan sebanyak 30 eksemplar dan telah di isi. Angket yang disebarakan merupakan angket tertutup yang setiap angket memiliki 20 buah pertanyaan dimana setiap pertanyaan mengandung 4 option alternatif jawaban. Dan data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan selanjutnya memuat frekuensi jawaban responden serta persentase.

Untuk mengetahui apakah penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru baik atau tidak maka sebelumnya dibuat rekapitulasi terhadap jawaban responden untuk mengetahui nilai “N” sebagai berikut :

**REKAPITULASI JAWABAN ANGKET TENTANG PENERAPAN
KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
PRIORITAS PEKANBARU**

NO	A		B		C		D		JUMLAH	
	F	P	F	P	P	P	F	P	F	P
1	10	33,3	18	60	2	6,7	-	-	30	100%
2	12	40	17	56,7	1	3,3	-	-	30	100%
3	15	50	12	40	3	10	2	6,7	30	100%
4	12	40	9	30	6	20	3	10	30	100%
5	-	-	16	53,3	12	40	2	6,7	30	100%
6	11	36,7	9	30	7	23,3	3	10	30	100%
7	10	33,3	12	40	7	23,3	1	3,3	30	100%
8	9	30	14	46,7	6	20	1	3,3	30	100%
9	7	23,3	16	53,3	4	13,3	3	10	30	100%
10	9	30	15	50	5	16,7	1	3,3	30	100%
11	9	30	17	56,7	4	13,3	-	-	30	100%
12	7	23,3	12	40	10	33,3	1	3,3	30	100%
13	8	26,7	10	33,3	12	40	-	-	30	100%
14	6	20	17	56,7	7	23,3	-	-	30	100%
15	18	60	6	20	6	20	-	-	30	100%
16	6	20	18	60	6	20	-	-	30	100%
17	6	20	15	50	9	30	-	-	30	100%
18	10	33,3	17	56,7	3	10	-	-	30	100%
19	7	23,3	11	36,7	12	40	-	-	30	100%
20	2	6,7	16	53,3	12	40	-	-	30	100%
JUMLAH	174	676	277	955	144	446, 5	17	56,6	30	2000 %

Dalam penyajian data dilihat bahwa setiap pertanyaan dalam angket mempunyai 4 alternatif jawaban. Dan jawaban tersebut menggambarkan intensitas tersendiri, sedangkan urutan dimulai dari urutan tertinggi kearah nilai terendah.

- Jawaban A, menunjukkan intensitas pengaruh yang sangat kuat, diberi bobot 4
- Jawaban B, menunjukkan intensitas pengaruh yang lebih rendah dari jawaban A, diberi bobot 3
- Jawaban C, menunjukkan intensitas pengaruh yang lebih rendah dari jawaban B, diberi bobot 2
- Jawaban D, menunjukkan intensitas pengaruh yang lebih rendah dari jawaban C, diberi bobot 1

Dalam bab pendahuluan disebutkan bahwa teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan persentase. Ini berarti disamping penulis menggambarkan secara apa adanya dan menginterpretasikan frekuensi dan persentase, juga dikuantitatifkan dari hasil angket dan wawancara. Hal ini dilakukan dengan cara :

1. Dijumlahkan dan dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan untuk memperoleh persentase
2. Persentase yang diperoleh ditafsirkan dalam bentuk kualitatif dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Baik, yakni apabila hasil persentase mencapai 76%-100%
 - b. Cukup baik apabila hasil persentase mencapai 56%-75%
 - c. Kurang baik, yakni apabila hasil persentase mencapai 40%-55%

d. Tidak baik, yakni apabila hasil persentase kurang dari 40%

Dalam mencari persentase tersebut, penulis menggunakan rumus: persentase (P), dan frekuensi (F) dibagi jumlah frekuensi (N) dikali 100% atau dengan lambang rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dari rekapitulasi dihasilkan yang telah disebutkan sebelumnya

- Alternatif jawaban A, sebanyak 174 kali dengan persentase (676 %)
- Alternatif jawaban B, sebanyak 277 kali dengan persentase (955 %)
- Alternatif jawaban C, sebanyak 144 kali dengan persentase (446,5%)
- Alternatif jawaban D, sebanyak 17 kali dengan persentase (56,6%)

Dengan demikian untuk mengetahui Penerapan komunikasi organisasi adalah:

Alternatif jawaban A, sebanyak $174 \times 4 = 696$

Alternatif jawaban B, sebanyak $277 \times 3 = 821$

Alternatif jawaban C, sebanyak $144 \times 2 = 288$

Alternatif jawaban D, sebanyak $17 \times 1 = 17$

Jumlah 610 = 1822

Maka nilai kumulatif angket Penerapan komunikasi organisasi sebanyak 610 dengan nilai yang diperoleh dari 1844 sedangkan nilai yang diharapkan 610×4 (Jumlah Option 4) = 2440, untuk selanjutnya digunakan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

P= Tingkat persentase jawaban

F= Frekuensi jawaban

N= Total

Jadi

$$P = \frac{1822}{2440} \times 100\%$$

P = 74,67 %

Berdasarkan hasil persentase rekapitulasi angket tersebut maka dapat diperoleh gambaran Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru dengan mengacu pada kategori sebelumnya, bahwa persentase dari hasil penelitian ini (74,67%) berada pada kategori 55-75%. Maka penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru “ **Cukup baik**” .

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh melalui suatu proses analisis data pada bab IV maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru Cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan persentase hasil angket terhadap 10% karyawan mencapai 74,67%. Bila dibandingkan dengan kategori diatas. Maka berada pada posisi 55% - 75%, dengan kata lain Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru meski tidak 100% seperti harapan perusahaan, namun sudah menunjukkan bahwa penerapan komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja.
2. Penerapan komunikasi organisasi dan kaitannya dengan kinerja pada PT. Prioritas Pekanbaru dapat dilihat dari kegiatan komunikasi karyawan sehari-hari. Pelaksanaan komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan dalam memberikan arahan dilakukan dengan dua cara, yaitu secara formal dan informal. Secara formal dilakukan melalui *meeting/breifing*. Sedangkan informal dilakukan saat karyawan mengalami masalah dalam bekerja sehingga butuh arahan dari pimpinan. Selain itu kinerja karyawan dapat di lihat dari rutiniatas kerja karyawan di lingkungan perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi antara pimpinan

dengan karyawan, karyawan sesama karyawan dalam bekerja sama dan sebagainya. Semakin baik penerapan komunikasi organisasi yang terjadi maka akan semakin baik dan meningkat pula kinerja karyawan.

B. Saran-saran

Berkenaan dengan hasil penelitian ini, meski hasil akhir penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru cukup baik, maka ada beberapa hal perlu diperhatikan oleh beberapa pihak pengelola agar penerapan komunikasi organisasi secara vertikal dan horizontal benar diterapkan secara efektif terhadap kinerja karyawan PT. Prioritas Pekanbaru lebih baik lagi.

1. Penerapan komunikasi organisasi secara vertikal dan horizontal yaitu pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan sesama karyawan harus diperbaiki agar maksimal untuk meningkatkan kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan perusahaan.
2. Meminimalisir adanya perbedaan antar sesama karyawan seperti senioritas, kesenjangan sosial, rasa saling tidak percaya, masalah pribadi agar komunikasi sesama karyawan menjadi lebih harmonis dalam bekerjasama.
3. Diharapkan kepada kepada seluruh karyawan dan pimpinan PT. Prioritas Pekanbaru agar lebih disiplin dalam bekerja. karena dengan disiplin dalam bekerja tentunya akan meningkatkan produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Cangara, Hafid, 2007, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2001. Jakarta. Balai Pustaka.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta. Kencana.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- _____. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Pace, Wayne dan Don F Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Poerwadaminta, W.J.S. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Rahman, Darfi, 2007. *Pengaruh implementasi PP No. 101 Tahun 2000 Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil*,. Pekanbaru: Uin Suska.
- Rivai, veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Murai Kencana. Jakarta.

Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Rajawali Grafindo. Jakarta.

Sudiono, Anas. 1997. *Statistik pendidikan*. PT. Raja Grafindo. Jakarta.

Supratiknya. 1995. *Komunikasi antarpribadi tinjauan psikologis*. Kanisius. Jakarta.

West, Richard dan Turner H. Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Salemba Humanika. Jakarta.

Yin, Robert. K. 2004. *Studi kasus desain dan metode*. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Zuriyah, Nurul. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.

<http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=33679> diunduh 13 juni 2013).

<http://eprints.uny.ac.id/9331/3/bab%20208208241006.pdf>(diunduh tgl 13 Juni 2013)

Profile Perusahaan PT. Prioritas Pekanbaru, 2013