

Peran Komunikasi Organisasi di Kalangan Karyawan Seven Peaks Education Jakarta

Natasha Klaresta¹⁾, Agustrijanto²⁾

Ilmu Komunikasi, Fakultas Industri Kreatif, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav, 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: natashaclaresta16@gmail.com

²⁾ Email: agustrijanto@kalbis.ac.id

Abstract: *Seven Peaks Education is an educational consultancy migration company that applies organizational communication to its employees. In this study, there is a phenomenon where there are communication difficulties between superiors and subordinates caused by the distance between them. This research was conducted to find out how the role of organizational communication is carried out at Seven Peaks Education among the employees who work there. The object of this study is employees who work at the Seven Peaks Education company. In this study the technique used in the collection of this data is to use in-depth interviews and observation. This type of research uses descriptive type of research. The results of this study indicate that the role of organizational communication in Seven Peaks among its employees is not maximized because of the vertical and horizontal communication carried out at Seven Peaks is still mostly done online. So that it affects Seven Peaks employees.*

Keywords: *Employees, Communication, Organization*

Abstrak : *Seven Peaks Education menjadi perusahaan migrasi konsultan pendidikan yang menerapkan komunikasi organisasi kepada karyawannya. Dalam penelitian ini terdapat fenomena dimana adanya kesulitan komunikasi antara atasan dan bawahan yang disebabkan karena adanya jarak diantara mereka. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi organisasi yang dilakukan di Seven Peaks Education terhadap kalangan karyawan yang bekerja disana. Objek penelitian ini adalah karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan Seven Peaks Education. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian jenis deskriptif. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peranan komunikasi organisasi di Seven Peaks di kalangan karyawannya belum maksimal karena komunikasi vertikal dan horizontal yang dilakukan di Seven Peaks masih banyak dilakukan secara online. Sehingga hal tersebut mempengaruhi para karyawan Seven Peaks.*

Kata Kunci : *Karyawan, Komunikasi, Organisasi*

I. PENDAHULUAN

Pada penelitian ini, peneliti menemukan fenomena yang terjadi didalam perusahaan Seven Peaks. Fenomena yang ditemukan peneliti adalah komunikasi organisasi Fenomena yang terjadi, komunikasi organisasi di Seven Peaks memiliki sisi positif dan negatifnya. Dimana sisi positifnya karyawan bisa dibebaskan bersosial media untuk selalu bertukar informasi dengan atasan dan

karyawan lainnya walaupun karyawan lainnya sedang berada di tempat yang sama. Kemudian sisi negatifnya adalah komunikasi organisasi belum dapat dijalankan dengan semestinya oleh para karyawan, misalnya masih sering terjadi persoalan mengenai kedisiplinan karyawan misalnya kebiasaan datang tidak tepat waktu yang terjadi hampir setiap hari.

Karena persoalan tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peranan komunikasi organisasi

yang dibentuk dengan situasi dimana atasan dan bawahan tidak bertempat di kantor yang sama.

Fenomena lainnya adalah hambatan komunikasi antara atasan dan bawahan yang disebabkan komunikasi jarak jauh serta perbedaan status antara atasan dan bawahan. Apabila atasan berkunjung ke Jakarta untuk melihat perkembangan kantor cabang Pluit maka biasanya para karyawan Seven Peaks akan segan dan mereka akan datang ke kantor tepat waktu. Hanya dalam kondisi seperti ini budaya datang terlambat seakan akan berakhir.

Suatu perusahaan/organisasi menjadikan komunikasi sebagai alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi dari pihak lain. Kesalahan dalam berkomunikasi akan memberikan hasil yang kurang baik, dapat berakibat fatal, dan menjadi tidak tepat pada sasaran. Peneliti melihat, Seven Peaks mempunyai persoalan dalam menjalankan komunikasi organisasinya yaitu persoalan jarak. Jarak ternyata dapat membuat terciptanya fenomena-fenomena budaya datang terlambat dan takut kepada atasan. Padahal hakekat kegiatan komunikasi sebaiknya melibatkan dua pihak antara lain pengirim pesan dan penerima pesan secara langsung agar komunikasi bisa lebih efektif. Apabila tidak adanya jarak yang membatasi atasan dan bawahan, fenomena kebiasaan datang terlambat dan takut kepada atasan dapat di minimalisir di Seven Peaks.

Peranan individu didalam suatu perusahaan/organisasi ditentukan dari bagaimana hubungan struktur dari individu satu ke individu lainnya. Hubungan ini terbentuk karena individu yang di dalamnya melakukan pertukaran pesan. Karena dari adanya pertukaran pesan inilah dapat diketahui bagaimana hubungan orang-orang yang ada pada perusahaan

tersebut. Karena penting sekali di dalam suatu perusahaan/organisasi, individu di dalamnya mengetahui bagaimana situasi yang sedang dialami perusahaannya, dan bagaimana mereka membahas persoalan tersebut secara musyawarah tanpa ada sesuatu yang harus disembunyikan dengan karyawan lainnya

A. Teori Komunikasi Organisasi

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Komunikasi Organisasi, Komunikasi Organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi.

Conrad (dalam Tubbs dan Moss, 2005) mengidentifikasi komunikasi organisasi sebagai berikut:

1. Fungsi Perintah berkenaan dengan anggota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan dari fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang bergantung dalam organisasi tersebut.
2. Fungsi relasional berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja pekerjaan dalam berbagai cara. Misal : aliran komunikasi ke bawah maupun keatas dalam hirarkhi organisasional dan tingkat pelaksanaan perintah.

B. Pendekatan Komunikasi Organisasi

1. Pendekatan Individual

Pendekatan Individual berusaha kepada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada kedua pendekatan yang terdahulu akhirnya diselesaikan oleh komunikasi individual satu sama lainnya. Komunikasi individual ini ada beberapa bentuknya diantaranya berbicara dalam kelompok kerja, mengunjungi dan berinteraksi dalam rapat, menulis, dan mengonsep surat, memperdebatkan suatu usulan dan sebagainya.

a. Berbicara pada kelompok kerja

Kelompok Kerja adalah pusat efektifnya kerja organisasi. Oleh karena itu seseorang harus mempunyai keterampilan berkomunikasi dengan orang lain untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang diperlukan dalam melakukan tugas kelompok.

b. Menghadiri dan berinteraksi rapat

Rapat adalah satu cara kehidupan organisasi yang umum. Oleh karena itu seorang anggota organisasi harus terampil dalam interaksi yang mencakup keterampilan memberikan informasi bila diperlukan untuk membujuk anggota lain untuk menerima usulan dan mengarahkan rapat bila diperlukan.

c. Berdebat untuk suatu usulan

Didalam organisasi keputusan penting dibuat dalam rapat-rapat kecil dimana orang saling berdebat satu sama lain sebelum memilih suatu tindakan tertentu. Orang dalam organisasi harus membuat suatu usulan atau program baru mengenai aktivitas yang akan dilakukan.

C. Arus Komunikasi

Arus komunikasi adalah suatu aliran atau jaringan penyebaran informasi yang terjadi di dalam suatu organisasi. Arus komunikasi menunjukkan pola pengelolaan informasi untuk secara tetap dan berkesinambungan menciptakan, menampilkan mengirim, dan menerima, serta menafsirkan pesan atau informasi. Salah satu fenomena dalam upaya pengelolaan sebuah organisasi adalah bagaimana menciptakan informasi, kemudian menyampaikan ke seluruh bagian organisasi, serta bagaimana menerima dan menafsirkan informasi yang masuk ke dalam organisasi. Arus komunikasi merupakan suatu dinamika. Prosesnya rumit dan sulit untuk dikendalikan mutlak oleh satu kepentingan birokrasi. Secara umum, semua organisasi berkeinginan untuk dapat mengelola sebaik-baiknya semua informasi baik dari dalam maupun dari luar untuk mendukung tujuan organisasi. Untuk dapat melakukan pengelolaan ini, sudah tentu diperlukan keahlian dan keterampilan tertentu serta dukungan kekompakan koordinasi kerja dari seluruh komponen organisasi. (Aw, Suranto, 2018:81)

Arus komunikasi dalam organisasi meliputi: komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal.

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah arus komunikasi dengan melibatkan pihak-pihak yang secara hierarkis memiliki jenjang kedudukan structural yang berbeda. Komunikasi vertikal ini dapat dibedakan menjadi dua arah arus komunikasi, yaitu : komunikasi vertikal ke atas

1. Komunikasi vertikal ke atas adalah rangkaian kegiatan penyampaian

informasi dari pejabat yang mempunyai kedudukan lebih rendah kepada pejabat yang berkedudukan lebih tinggi. Oleh karena itu, komunikasi keatas, mengalir dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke hierarki wewenang yang lebih tinggi, dan disampaikan untuk maksud penyampaian aspirasi bawahan berupa laporan, keluhan, dan usulan.

- a. Komunikasi Horizontal adalah arus komunikasi ke samping, atau arus komunikasi mendatar, atau arus komunikasi sejajar, disebut pula arus komunikasi lateral, adalah proses penyampaian informasi yang melibatkan pegawai atau pimpinan yang masing-masing mempunyai level hierarki jabatan yang setingkat atau sejajar. Wujud komunikasi organisasi yang mengikuti pola arus komunikasi horizontal.

II. METODE PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah paradigma Post Positivisme. Post Positivisme adalah paradigma yang akan digunakan oleh peneliti. Pengertian dari Post Positivisme adalah paradigma yang menyatakan suatu hal tidak mungkin mencapai suatu klaim kebenaran apabila pengamat mengambil jarak dengan apa yang diteliti. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat harus bersifat interaktif, dengan catatan pengamat bersifat senetral mungkin, sehingga dapat dikurangi secara minimal. (Salim, dalam Hery 2005).

B. Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif dikenal dengan beberapa metode penelitian: antara lain Focus group discussion, wawancara,

dan observasi. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan peneliti adalah wawancara dan observasi. Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Jenis penelitian Deskriptif adalah untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Periset sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual. Melalui kerangka konseptual, periset melakukan operasionalisasi konsep yang akan menghasilkan variabel beserta indikatornya. Riset ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel. (Kriyantono, 2006:69)

D. Informan Penelitian

Teknik Pemilihan Informan yang peneliti gunakan adalah teknik Purposive Sampling. Teknik Purposive Sampling mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset. Sedangkan orang-orang dalam populasi yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel (Kriyantono, 2016:158).

Terdapat 3 orang yang terdiri dari

Key informan dan 2 Informan pendukung yakni dari pihak internal perusahaan Seven Peaks, yaitu :

1. Retno Lai (Design)
2. Agung Wibowo (Social media)
3. Evi Pranata (Admin)

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara yang di dalamnya ada beberapa jenis wawancara lainnya. Teknik pengumpulan yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam dengan beberapa karyawan dan atasan yang bekerja di Seven Peaks Education.

Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan berulang-ulang secara intensif. Selanjutnya dibedakan antara responden dengan informan. Karena itu disebut juga wawancara intensif. Biasanya menjadi alat utama pada riset kualitatif yang dikombinasikan dengan observasi partisipan. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan, artinya informan bebas memberikan jawaban. Karena itu periset mempunyai tugas berat agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, bila perlu tidak ada yang disembunyikan. (Kriyantono, Rachmat, 2006:102)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dimulai dari analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan periset di lapangan. Data tersebut terkumpul baik melalui observasi, wawancara mendalam, FGD maupun dokumen-dokumen. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam

kategori-kategori tertentu. Pengklasifikasian atau pengkategorian ini harus mempertimbangkan kevalidan, dengan memperhatikan kompetensi subjek penelitian, tingkat autentisitasnya dan melakukan triangulasi berbagai sumber data. Setelah diklasifikasikan, periset melakukan pemaknaan terhadap data. Pemaknaan ini merupakan prinsip dasar riset kualitatif, yaitu bahwa realitas ada pada pikiran manusia, realitas adalah hasil konstruksi sosial manusia. Dalam melakukan pemaknaan atau interpretasi tersebut, periset dituntut berteori untuk menjelaskan dan berargumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik komparatif konstan

G. Uji Keabsahan

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teknik keabsahan data triangulasi. Menurut Wiliam, Wiersma (Sugiyono,2013:273) triangulasi adalah kualitatif validasi yang menilai dari data sesuai dengan konvergensi beberapa sumber atau lebih. Triangulasi adalah ide bahwa melihat suatu hal dari beberapa sudut pandang bisa meningkatkan keakuratan. Triangulasi dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu berdasarkan teknik, sumber, dan waktu. Tetapi penulis menggunakan jenis triangulasi berdasarkan sumber.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan ini peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah didapat dengan memberikan pertanyaan penelitian di bab sebelumnya yaitu bagaimana peran komunikasi organisasi di kalangan karyawan Seven Peaks Education Jakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode

deskriptif dengan judul komunikasi organisasi Seven Peaks Education. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan terlihat bahwa komunikasi organisasi di Seven Peaks Education sudah dilakukan dengan baik tetapi dalam penerapannya masih kurang dirasakan oleh para karyawan.

A. Pengertian Teori Komunikasi Organisasi

Fungsi Perintah

Peneliti melihat fungsi perintah yang dilakukan oleh Seven Peaks sudah baik, semua staff sudah bisa menyesuaikan dengan organisasi yang dibuat oleh Seven Peaks. Para staff sudah diberikan hak dan kewajiban dalam membicarakan permasalahan dalam melakukan pekerjaan, menerima masukan apabila pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan standard perusahaan, dan para staff juga sudah menafsirkan pekerjaan dengan baik dengan melakukan solidaritas dalam menyelesaikan masalah secara professional, dan bertindak sesuai dengan peraturan perusahaan. Tetapi menurut Kak Agung, disini peran atasan Seven Peaks tidak melakukan tindakan sesuai perintah, karena atasan tidak bisa melihat sebuah situasi dimana para staff membutuhkan karyawan baru untuk membantu pekerjaan mereka yang terlampau banyak dan menjadi sedikit berantakan yang dikarenakan system management perusahaan menjadi tidak jelas.

Namun dengan adanya fungsi perintah dimana para staff Seven Peaks diberikan kebebasan dalam menyampaikan pendapat, dan terlebih keseharian mereka pun jarang terpantau, para staff merasa nyaman berada dilingkungan kerja Seven Peaks karena rasa solidaritas yang dibangun antar sesama staff sehingga mereka bisa menyesuaikan dirinya dengan

lingkungan kerja Seven Peaks. Dengan begitu, menurut pendapat informan dari proses wawancara yang dilakukan, fungsi perintah dari kantor Seven Peaks sudah dilakukan dengan baik antar sesama staff tetapi tidak untuk atasan kepada bawahan.

Fungsi Relasional

Disini peneliti melihat hubungan dalam mempengaruhi kinerja pekerjaan di Seven Peaks sudah baik dimana peran komunikasi atasan kepada bawahan dalam hirarki organisasional banyak mau melakukan revisi dan masukan dari para bawahannya, dan begitu juga bawahan sudah melakukan tugasnya dengan baik apabila mereka merasa terjadi kesulitan dalam melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan.

B. Pendekatan Komunikasi Organisasi

Berbicara pada kelompok kerja

Seven Peaks melakukan bentuk pendekatan individual yang pertama, berbicara pada kelompok kerja. Disini yang dilakukan oleh Seven Peaks dalam berbicara pada kelompok kerja dilakukan di Chat grup, whatsapp ataupun line. Keterampilan dalam berkomunikasi juga sudah dilakukan dengan baik.

Menghadiri dan berinteraksi dalam rapat

Dalam penerapan pendekatan komunikasi organisasi individual yang kedua yaitu menghadiri dan berinteraksi rapat. Disini Seven Peaks juga sudah melakukan pendekatan komunikasi organisasi individual karena hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ci Evi bahwa karyawan wajib mengikuti rapat untuk melaporkan progress pekerjaannya maupun kendala yang dihadapi pada saat bekerja.

Berdebat untuk suatu usulan

Dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa informan, rapat-rapat kecil memang selalu diadakan untuk melaporkan sebuah progress dan kendala. Tetapi untuk berdebat satu sama lain sebelum memilih suatu tindakan tertentu, Seven Peaks belum melakukan hal tersebut. Karena para atasan belum bisa mengambil keputusan secara adil, melainkan para atasan mengambil keputusan berdasarkan apa yang mereka mau.

C. Arus Komunikasi

Dilihat dari hasil wawancara dengan para informan, komunikasi vertikal ke bawah dimana penyampaian informasi dari atasan kepada bawahan belum jelas. Karena atasan masih belum bisa memberikan sebuah pekerjaan dengan jelas. Atasan tidak memperhatikan bagaimana para cara menyampaikan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan kemampuan masing-masing dari para staff. Disini terlihat dengan jelas dari hasil wawancara yang disebut oleh Kak Agung dimana mereka para atasan belum bisa mengatur karyawannya. Dan begitu juga yang disampaikan oleh Kak Dede dimana kekurangan atasannya adalah mereka belum mau merekrut karyawan baru karena para atasan masih merasa karyawan-karyawan lainnya bisa menghandle semua kerjaan yang diberikan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Komunikasi Organisasi Seven Peaks Jakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh Seven Peaks Jakarta berdasarkan fungsi perintah dan fungsi

relasional komunikasi organisasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan, bawahan kepada atasan, dan ke sesama karyawan. Komunikasi organisasi yang dilakukan belum maksimal karena kurangnya komunikasi tatap muka diantara mereka, komunikasi yang selama ini dilakukan melalui via online sehingga atasan pun hanya bisa membahas hal yang menurutnya penting. Namun dengan dilakukannya komunikasi organisasi tersebut membuat karyawan merasa nyaman karena management perusahaan pun menjadi fleksibel dan tidak tegas.

DAFTAR RUJUKAN

- Aw, Suranto. (2018). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: PRENADA GROUP.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy & Solatun. (2013). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W.L. (2016). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Pace, R Wayne & Don F. Faules. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pujileksono, S. (2015). *Metodologi Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT GRASINDO.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV.

Tika, Pabundu. (2006). Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Widjaja. (2002). Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: PT Bumi Aksara.