

**UPAYA KOMUNIKASI PIMPINAN PT. BFI FINANCE CABANG BAGAN
BATU DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Oleh : Muhammad Nuriadi

Pembimbing : Dr. Anuar Rasyid, S.Sos, M.Si

Konsentrasi Manajemen Komunikasi – Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrack

The success of an institution's goals cannot be separated from the role of a leader. In delivering messages, the leader gives information to the super visor employee (SPV) while the information is not well understood by the super visor (SPV) which causes the information to be conveyed to the employees underneath, so the delivery of the message cannot go as well as what is desired leader. The purpose of this study was to determine the vertical, horizontal and diagonal communication that occurred at PT.BFI Finance Bagan Batu Branch in increasing employee productivity in human resources (HR).

This study uses qualitative research methods with the concept of leadership. Subjects were selected using purposive sampling technique. This study uses data collection techniques of observation, interviews and research documentation.

The results showed that vertical communication by the leadership can be done at any time, either directly or indirectly according to the situation and conditions. In the leadership of implementing communication on two levels, namely communication between leaders to employees of the super visor (SPV) and communication of leadership to employees of the staff section. In the communication carried out by the leadership, the way to consider employees as partners is more open discussion to exchange ideas about work issues. Horizontal communication is horizontal communication with the same position. Communication that occurs in the company to the leadership also conducts this communication not within one company, but with the head of another branch company BFI is used to formulate a strategy of what will be done to improve the performance of employees in the company. In addition to the leadership, employees and staff also conduct this communication, the communication that they do with the same position is useful to facilitate problem solving and mutual care with problems faced by other employees in order to achieve common goals at ^{the} company PT.BFI Finance Bagan Batu Branch. Furthermore diagonal communication is communication that crosses one another. In this communication it should be applicable to any company, but in contrast to PT. BFI Finance Bagan Batu Branch does not often use this communication which will result in misinformation of information provided and will also lead to new problems that arise.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat. Komunikasi merupakan kebutuhan yang hakiki dalam kehidupan manusia untuk saling tukar menukar informasi. Kerena tanpa informasi dan interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin terjadi. Manusia memerlukan kehidupan sosial, kehidupan bermasyarakat. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi). Proses komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan khususnya yang menyangkut komunikasi antar pimpinan dan bawahan merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif. Komunikasi efektif tergantung dari hubungan karyawan yang memuaskan yang di bangaun berdasarkan iklim dan kepercayaan atau suasana organisasi yang positif. Hubungan atasan dan bawahan merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara atasan dan bawahan. Dalam strategi komunikasi harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi (Effendy, 2007:32).

Yang dimaksud dengan strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi

(*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemilihan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam perencanaan komunikasi, sebab jika pemilihan strategi salah maka hasil yang diperoleh bisa fatal, terutama kerugian dari segi waktu, materi dan tenaga. Oleh karena itu strategi juga merupakan rahasia yang harus disembunyikan oleh perencana (Cangara, 2013:61).

Didalam komunikasi yang terjadi di perusahaan PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu mengalami terjadinya miss communication (kesalah fahaman dalam komunikasi) baik itu dilihat dari atasan atau pimpinan ke bawahan atau karyawan maupun sebaliknya. Dimana PT BFI Finance Indonesia Tbk (adalah salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia dari segi aset dan jaringan operasional. Dengan dukungan lebih dari 340 outlet di seluruh Indonesia dan lebih dari 9.000 karyawan, Perusahaan memfokuskan kegiatan usahanya pada pembiayaan otomotif dan non-otomotif yang terdiri dari pembiayaan kendaraan roda empat (mobil), pembiayaan atas agunan kendaraan, serta sewa pembiayaan alat berat, mesin-mesin dan lain-lain. BFI Finance didirikan pada 1982 dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia sejak 1990 dengan kode saham BFIN.

PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu berdiri pada tanggal 25 November 2010 dengan pimpinan manajer yang bernama “Rinaldi Alamsyah Manurung” dan sekarang “Andry Putera Ginting” dengan

sekarang yang begitu pesatnya perkembangan ekonomi yang tinggi, sehingga perusahaan PT. BFI Finance membuka cabang di Bagan Batu dengan kantor pusatnya di Pekanbaru. Penduduk yang bermayoritas berpenghasilan berkebun kelapa sawit dan berdagang. Dalam komunikasi yang terjadi di PT. BFI Finance Jl. Jendral Sudirman NO.651 Bagan Batu antara pimpinan dengan karyawan dimana terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan dan di luar perusahaan. Dalam struktur perusahaan BFI Cabang Bagan Batu memiliki bagian tugas dan tanggung jawab masing-masing. Dengan tingkat produktivitas tenaga kerja di bagian sumber daya manusianya yang bagus akan menghasilkan berkembangnya dan meningkat perusahaan tersebut, dan apabila tenaga kerjanya tidak berkerja dengan baik maka perusahaan tersebut akan mengalami kerugian.

Pada penelitian ini, penulis mengambil di perusahaan PT,BFI Finance Cabang Bagan Batu karena permasalahan sumber daya manusia yang kurang baik dalam perusahaan akan tetapi pada dasarnya pendapatan masyarakat di sekitar wilayah rokan hilir yang cukup tinggi dengan penduduk yang bermayoritas penghasilan kelapa sawit dan juga berdagang. seharusnya dari pendapatan penduduk sekitar haruslah mengalami peningkatan pendapatan yang tinggi dengan strategi yang dilakukan pimpinan perusahaan melainkan pada sumber daya manusia yang kurang produktif sehingga menghasilkan ketidak stabilan dalam perusahaan. Sedangkan dalam perusahaan PT. BFI finance lainnya berbeda dengan

perusahaan yang berada di bagan batu, perbedaan itu seperti dalam pekerjaan karyawan maupun staf memiliki stabilan dalam bekerja akan tetapi pada sumber pendapatan masyarakat di wilayah lain yang tidak lebih tinggi dari pendapatan wilayah kabupaten Rokan Hilir. Perusahaan lain memiliki cara agar jumlah pendapatan dapat stabil dengan cara karyawan pada perusahaan tersebut memiliki tingkat sumber produktivitas yang bagus.

Perusahaan PT.BFI Finance memiliki permasalahan yang sangat besar yaitu dalam kasus penanaman saham luar negeri, Ongko Grup menuntut ke perusahaan BFI bahwasanya ongko grup masi mempunyai saham di BFI. Di tahun 2018 ongko grup mengangkat kasus tersebut terhadap Menkumham. akibatnya investor BFI hawatir, sekarang investor BFI dari Italy, sedangkan dulu dari Texas Pacific Group di jual ke orang Italy. Dari maraknya kasus tersebut akhirnya investor menahan terlebih dahulu penanaman saham ke BFI, akhirnya BFI jelas kekurangan sumber dana. Dengan modal yang ada BFI mengurangi yang sebelumnya penjualan 10 miliar menjadi 5 miliar agar supaya tetap berjalan. Akhirnya BFI melakukan perampangan/mengurangi performa yang kurang bagus dari perusahaan. Pada bulan maret kemaren keluar keputusan bahwa BFI yang menang dalam kasus tersebut. Dalam kasus ini jelas bahwa perusahaan PT.BFI Finance mengalami penurunan penjualan. Sumber (Andry Putera Ginting)

Dalam penelitian ini, perusahaan agar mengalami peningkatan dengan

memiliki seorang perencanaan, seorang perencanaan tersebut adalah pemimpin yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam kemajuan perusahaan, pemimpin disini membuat perencanaan strategi seperti apa yang akan dilakukan untuk kedepannya agar dapat memajukan perusahaan, seperti apa penyampaian pesan yang dilakukan pada karyawan lainnya.

Dalam permasalahan komunikasi yang sering kali mengalami kesalah pahaman antara pimpinan karyawan maupun staf disini pimpinan menyampaikan informasi kepada karyawan dengan memperjelas dari bergaian sudut supaya karyawan bagian *super visor* tidak salah menyampaikan informasi kepada staf di bawah jabatannya, melainkan pada *super visor* menyampaikan pesan yang mungkin kurang paham dengan penjelasan pimpinan. Dari kesalah pahaman tersebut *super visor* menyampaikan pesan kepada staf yang di bawah naungan jabatan dia yang akibatnya staf terjadi kesalahan pada pekerjaan dilapangan dari apa yang telah disampaikan *super visor* tersebut. Pada pimpinan menjelaskan kepada karyawan pada bagian *super visor* dimana peraturan target yang telah ditetapkan pada perusahaan haruslah berjalan dengan lancar, melainkan peraturan target tersebut tridak sampai apa yang sudah direncanakan.

Dari fenomena diatas penulis melihat permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut dimana komunikasi yang terjadi di perusahaan baik secara vertical, horizontal maupun diagonal tidak berjalan dengan baik atau tidak efektif dimana semestinya ataupun mengalami *miss communication*

seperti perusahaan lain sehingga perusahaan tersebut tidak mengalami pendapatan yang stabil atau meningkat dan juga dibagian sumber daya manusia (SDM) pada karyawan mengalami tidak produktif sehingga apa yang semestinya permintaan pimpinan BFI Cabang Bagan Batu tidak maksimal hasilnya yang dilakakukan oleh karyawan ke perusahaan.

Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memperhatikan produktivitas kerja karyawan. Salah satunya pada PT. BFI Finance cabang Bagan Batu yang bergerak pada bidang pembiayaan. Salah satu upaya peningkatan pendapatan dapat dilakukan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang mandiri. Pengelolalaan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui usaha-usaha kearah peningkatan produktivitas kerja karyawan. Hal ini merupakan salah satu alasan ketertarikan penulis untuk meneliti diperusahaan PT. BFI Finance cabang bagan batu.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Organisasi

Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dimaksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Menurut Dance dan Larson dalam Vardiansyah (2004: 113) berpendapat komunikasi adalah proses pertukaran informasi untuk mendapatkan saling pengertian. Organisasi sendiri merupakan suatu unit sosial yang terdiri atas organ-organ yang memiliki tugas dan pembagian kerja masing-masing namun saling berhubungan dan

berkaitan satu sama lain guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *Communicatio* yang berarti pemberitahuan yang pertukaran, kata sifatnya *Communis* yang bermakna umum, bersama atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih (Effendy, 2007:32). komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dimaksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Dance dan Larson dalam Vardiansyah (2004: 113) berpendapat komunikasi adalah proses pertukaran informasi untuk mendapatkan saling pengertian.

Komunikasi yang berkaitan dengan organisasi/perusahaan yaitu bidang kajian Hubungan Masyarakat. Hubungan Masyarakat atau yang dikenal dengan istilah Public Relations (PR) dalam hakikatnya merupakan suatu fungsi manajemen dalam sebuah perusahaan yang menjembatani antara perusahaan dengan khalayak luas. Adanya humas sangat berperan penting dalam tercipta atau tidaknya hubungan baik antara perusahaan dengan khalayak luas atau sering disebut juga publik. (Rasyid, 2018)

Organisasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia dalam rangka mencapai tujuan dan cita-cita bersama. Jadi dapat di simpulkan bahwa Komunikasi Organisasi merupakan bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu. Organisasi sendiri terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi melibatkan

manusia sebagai subyek yang terlibat dalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi.

Strategi Komunikasi pimpinan

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi merupakan rahasia yang harus disembunyikan oleh para ahli perencanaan kampanye. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani Klasik yaitu "*stratos*" yang artinya tentara dan kata "*agein*" yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi yang dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata "*strategos*" yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal (*The Art Of General*), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada tiga prinsip yang harus dicamkan, yakni "Tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh musuh, sebelum mereka mengerjakannya" (Cangara, 2013: 60).

Adapun yang dimaksud dengan strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*) yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen (Rosady, 2005: 123).

Informasi dari pimpinan ke bawahan pada PT. BFI Finance cabang Bagan Batu salah satunya mengandalkan komunikasi secara langsung dan tatap muka, biasanya dilakukan pada saat rapat mingguan

dan rapat kecil setiap tim. Komunikasi secara lisan secara langsung yang dilakukan pimpinan ke bawahan PT. BFI Finance cabang Bagan Batu dirasa sangat penting untuk dilakukan. Karena komunikasi lisan secara tatap muka akan mempengaruhi sikap dan perilaku bawahan. Menciptakan suasana rapat yang santai, membuat pesan atau informasi yang mau disampaikan menjadi lebih efektif.

Konsep Komunikasi Kepemimpinan

kepemimpinan adalah langkah pertama yang hasilnya berupa interaksi kelompok yang konsisten bertujuan menyelesaikan problem-problem yang saling berkaitan (Wahjosumido, 2007:21),

Komunikasi adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi sekurang-kurangnya antara dua pihak yang berperan sebagai pengirim dengan menggunakan berbagai media yang ada. Demikian juga (George 2006: 437) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah membagi informasi antara dua orang atau lebih atau kelompok untuk mencapai pemahaman bersama. Jadi, inti dari komunikasi kepemimpinan yaitu komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dan bawahan, bagaimana seorang pimpinan dapat merangkul dan membina karyawannya, sehingga karyawan dalam perusahaan tersebut dapat tetap stabil dalam bekerja dengan segi komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan karyawan.

Produktivitas Karyawan

produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang

dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung (Hasibuan, 2005: 127).

produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Dalam hal ini esensi pengertian produktivitas adalah sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (Kusnendi, 2003: 84).

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Menurut Hasibuan (2005:127) Sumber Daya Manusia (SDM) terdiri dari daya fikir dan daya fisik manusia. Artinya kemampuan setiap manusia sangat ditentukan oleh daya fisik dan daya fikirnya. Sumber Daya Manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian sumber daya manusia secara mikro adalah individu yang

bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkang pengertian sumber daya manusia secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya atau kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat melalui ketidakhadiran dan turnover (tingkat keluar masuknya karyawan) yang tinggi serta menarik diri dari organisasi (Mathis dan Jackson dalam Jurnal SDM, 2009). Turnover intention adalah intensitas dari keinginan keluar atau berpindah karyawan dari satu tempat kerja ke tempat kerja (Harninda dalam Jurnal SDM, 2009). Keluar masuknya karyawan dapat menjadi perhatian dan perlu evaluasi yang baik oleh perusahaan, guna mencapai tujuan organisasi.

Strategi sumber daya manusia dapat menjadi keunggulan bagi suatu perusahaan di dalam mempertahankan segmen pelanggannya dan untuk merebut segmen pasar yang baru. Strategi ini dapat dilaksanakan apabila dapat memanfaatkan batasan-batasan yang ada di dalam pengembangan, antara lain dengan strategi produk, strategi proses, strategi perbedaan individu, strategi layout, strategi lokasi, dan penjadwalan kerja. Semua strategi ini akan sangat tergantung pada strategi rekrutmen dan pengembangan sumber daya manusia.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1
Kerangka Pemikiran
“Upaya Komunikasi Pimpinan Pt. Bfi Finance Cabang Bagan Batu Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Sumber Daya Manusia”



Sumber : Olahan penulis

Berdasarkan gambar diatas dijabarkan bahwa penulis menggunakan konsep kepemimpinan untuk menjawab kajian penelitian dalam hal ini penulis melihat fenomena dan produktivitas yang terjadi di perusahaan BFI baik itu dari komunikasi yang terjadi dalam

vertical, horizontal, dan diagonal. Penulis mengungkapkan kajian penelitian strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan perusahaan PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu. Penulis mengungkapkan bahwa konsep kepemimpinan dan produktivitas karyawan untuk menjawab kajian penelitian yang dilakukan. Semua hal ini berkaitan dengan materi yang dilakukan untuk mendapatkan pemahaman komunikasi pimpinan PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan penelitian kualitatif, yang menekankan dengan cara pandang, cara hidup, selera ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari masyarakat yang diteliti berkenaan dengan masalah yang diteliti yang juga merupakan data. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena seperti halnya yang terjadi di perusahaan BFI dari segi komunikasi vertical, horizontal maupun diagonal dalam perusahaan tersebut dan apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung dengan mengamati para karyawan di bagian sumber daya manusianya di PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu dan proses

komunikasi yang dilakukan dalam memperoleh data yang relative lebih akurat.

Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan para subjek penelitian terkait memberikan hasil mengenai keterangan yang telah diamati. Melalui wawancara penelitian dapat lebih leluasa mengetahui dan mendapatkan berbagai informasi terkait mengenai yang diteliti. Penulis melakukan wawancara dengan karyawan di PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu.

Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelusuran data melalui studi pustaka, penelusuran data online terkait dengan rumusan penelitian dan mengumpulkan dokumentasi berupa foto sebagai data pendukung data penelitian.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian merupakan data yang penulis kumpulkan selama penelitian yang kemudian direduksi berdasarkan pertanyaan penelitian, hasil penelitian memaparkan jawaban-jawaban informan serta data-data dari hasil penelitian yang berguna untuk dianalisa secara akademis sesuai dengan kebutuhan penelitian. Bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian serta pembahasan berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara secara langsung. Peneliti memperoleh berbagai macam informasi dan analisis tersendiri tentang Strategi Komunikasi Pimpinan PT. BFI Finance Cabang Bagan Batu dalam Meningkatkan

Produktivitas Karyawan Bagian Sumber Daya Manusia (SDM).

Untuk mencapai suatu tujuan dibutuhkan suatu strategi komunikasi yang dapat mempercepat dan mengefektifkan penyampaian pesan dari komunikator kepada karyawan di perusahaan. Dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai tentunya tidak lepas dari peranan kegiatan komunikasi. Begitu juga dalam memberikan pesan-pesan kepada karyawan mengenai strategi yang akan di rencanakan perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja yang baik di perusahaan, cara ini yang tidak terlepas dari peranan kegiatan komunikasi. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi yang tepat. Dalam peningkatan kinerja Komunikasi yang efektif dan efisien akan tercapai ketika kebisingan komunikasi dapat diminimalkan (jurnal Rasyid dan Lubis 2018)

Upaya Komunikasi Vertical yang dilakukan Pimpinan ke Karyawan di PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan dibagian Sumber Daya Manusia (SDM)

Dimana penulis menyimpulkan bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi yang sering dilakukan didalam organisasi ataupun suatu perusahaan baik itu dari seorang pimpinan menyampaikan pesan atau informasi ke bawahan, ataupun sebaliknya, yang sifatnya berorientasi pada organisasi itu sendiri. Komunikasi vertikal disini sering digunakan baik di dalam maupun di

luar perusahaan ataupun organisasi tergantung perusahaan tersebut. komunikasi yang dilakukan pimpinan ke karyawan atau staf pada perusahaan yang memiliki jabatan yang berbeda, dengan berkomunikasi membagi dua(2) tahap, dengan cara penyampaian informasi yaitu pimpinan kepada super visor (SPV) dan juga pimpinan kepada staf perusahaan. Dalam strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan produktivitas karyawan pada bagian sumber daya manusianya dengan cara pimpinan menganggap karyawan tersebut sebagai partner diskusi agar lebih santai dalam pemberian informasi dan juga untuk dapat memecahkan permasalahan yang ada.

Komunikasi vertikal ini dilakukan untuk menyampaikan informasi atau memecahkan permasalahan dimana tetap menjaga sopan santun terhadap atasan yang lebih tinggi. Kesalahan dalam komunikasi organisasi dapat mengakibatkan sulitnya pencapaian tujuan bersama dalam organisasi itu sendiri.

Dalam strategi yang dilakukan pimpinan dalam berkomunikasi vertical untuk meningkatkan produktivitas karyawan bagian sumber daya manusia (SDM) melakukan strategi dengan cara untuk meningkatkan kinerja dalam patokannya target terus yang dicapai maka mereka akan membatasi hanya target saya yang dicapai, sebenarnya pimpinan merubah salah satu contohnya bulan ini kamu ingin mencapai insentif berapa, jika kamu ingin mencapai insentif lima juta apa yang harus ia capai. Jadi kita ubah komunikasinya dengan cara menyusun

rencana agar ini mencapai berapa target berapa yang harus dicapai.

Upaya Komunikasi Horizontal yang dilakukan Pimpinan Beserta Karyawan di PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan dibagian Sumber Daya Manusia

Dalam komunikasi horizontal pada perusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu tidak hanya karyawan atau staf saja yang melakukan komunikasi horizontal tersebut. Melainkan manajer juga melakukan komunikasi ini, hanya saja manajer berkomunikasi dengan pimpinan pada cabang BFI lain seperti di kantor pusatnya.

komunikasi horizontal yang dilakukan antara karyawan atau staf perusahaan yang sejajar saling memberi solusi dan bagaimana caranya untuk memecahkan permasalahan dengan saling bekerja sama untuk kemajuan perusahaan dan komunikasi tersebut juga melakukan persaingan antara pribadi karyawan yang sejajar agar untuk menarik perhatian pimpinan dengan kinerja yang bagus pada perusahaan tersebut, demi mendapatkan bonus atau Rivan pada setiap akhir bulan.

Dari paparan penjelasan di atas, penulis menarik kesimpulan dengan menggunakan Struktural Klasik menurut Weberiana dengan kesimpulan bahwa pentingnya rantai perintah dan penggunaan disiplin, aturan dan supervise yang ketat untuk mengubah organisasi-organisasi agar beroperasi lebih efisien. Dengan kesimpulan bahwa suatu peraturan yang telah dibuat pada perusahaan

pentingnya memperhatikan kinerja karyawan dan juga insentif upah dan kondisi kerja karyawan. Pada perusahaan PT.BFI.Finance Cabang Bagan Batu bahwa salah satu strategi yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan produktivitas karyawan dengan cara memberi bonus (*Reward*) kepada karyawan yang mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan cara ini juga karyawan saling membantu satu sama lain dengan jabatan yang sama berguna untuk memecahkan permasalahan baik didalam kantor maupun di luar kantor.

Upaya Komunikasi Diagonal yang dilakukan Pimpinan Beserta Karyawan di PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan dibagian Sumber Daya Manusia

Dalam komunikasi pada perusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu tidak sering melakukan komunikasi diagonal, karena jika komunikasi ini sering dilakukan maka akan mengakibatkan permasalahan baru pada perusahaan itu sendiri. Dalam struktur organisasi perusahaan BFI melakukan komunikasi baik dari pimpinan terlebih dahulu, selanjutnya ke bagian bawahan yaitu karyawan super visor dan spv ke staf yang lebih bawah dari jabatannya. Dalam pekerjaan di lapangan sangatlah berbeda dengan pekerjaan yang kantor, sehingga jika terjadi permasalahan dilapangan tidak boleh mengambil keputusan langsung kecuali ada utusan dari pimpinan untuk mengambil langkah selanjutnya.

Pada umumnya, komunikasi diagonal dapat dilakukan di setiap perusahaan, akan tetapi berbeda dengan perusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu, karena pada perusahaan ini kurang menerapkan pada kinerja karyawan yang akan menghasilkan kesalah pahaman informasi yang akan disampaikan. Dalam pekerjaan dengan situasi dilapangan tidak boleh sembarangan mengambil keputusan sendiri, melainkan harus didampingi oleh jabatan atasannya seperti SPV pada perusahaan itu sehingga tidak akan mungkin terjadi permasalahan yang baru.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap narasumber, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

Komunikasi vertikal yang diterapkan pimpinan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu yang dilakukan kapan saja tergantung situasi dan kondisi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pimpinan menerapkan komunikasi dalam dua level yaitu bagian super visor (SPV) dan juga staf. Komunikasi vertikal yang dilakukan terhadap SPV lebih ditekankan terhadap tanggung jawab sebagai atasan staf. Berbeda dengan staf, staf itu sendiri lebih diarahkan oleh SPV. Pimpinan melakukan dengan cara komunikasi yang dilakukan pimpinan ke SPV sebagai patner diskusi. Jadi dengan komunikasi lebih terbuka yang dilakukan oleh pimpinan ke karyawan akan meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi.

Komunikasi Horizontal yang di terapkan pimpinan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu, seperti pimpinan juga melakukan komunikasi horizontal dengan pimpinan lain dengan melakukan bagaimana perencanaan strategi yang dilakukan perusahaan BFI lain dengan meningkatkan kinerja pada karyawannya. Tugas manajer pada perusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu disini adalah membuat perencanaan kerja penentuan kebijakan, pengawasan kerja, dan lain sebagainya. Selain itu, karyawan, dan staf juga berperan penting dalam komunikasi horizontal tersebut, karena dalam komunikasi yang mereka lakukan akan memberikan masukan atau memecahkan permasalahan baik dilapangan maupun didalam kantor berguna untuk kemajuan perusahaan itu sendiri.

Komunikasi Diagonal pada perusahaan PT.BFI.Finance Cabang Bagan Batu, tidak sering digunakan dikarenakan ada beberapa faktor kendala seperti seringnya terjadi miss communication antara pimpinan dengan staf pada perusahaan tersebut. Dalam kasus ini, pekerjaan dilapangan sangatlah berbeda dengan pekerjaan di kantor. Dalam permasalahan staf di lapangan, salah satu penyebabnya taitu kurangnya pemahaman apa yang disampaikan oleh manajer dan pesan tersebut di sampaikan kepada karyawan di bawah naungan *super visor* yang berbeda dengan apa yang disampaikan manajer tersebut. mereka sering mengambil keputusan sebelah pihak yang mengakibatkan tidak terpecahkan masalah, melainkan permasalahan yang lebih besar. dalam komunikasi diagonal pada perusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu

permasalahan yang dihadapi oleh staf dilapangan haruslah terlebih dahulu menginformasikan permasalahan yang dihadapi kepada karyawan bagian SPV dan selanjutnya arahan tersebut disampaikan kepada menejer. Dengan cara ini manajer akan memberikan solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengembangkan lebih lanjut tentang strategi komunikasi pada pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Komunikasi vertikal pada perusahaan PT.BFI Finance pimpinan harus lebih memberi informasi pada karyawan atau staf bagaimana untuk mengatasi permasalahan dan juga sebaliknya
3. Pada komunikasi vertikal pimpinan sebaiknya lebih terbuka antara karyawan dan staf maupun sebaliknya. Pimpinan juga harus melakukan cara bagaimana karyawan itu bisa nyaman dalam bekerja dan juga semakin giat.
4. Pada karyawan dan staf dalam komunikasi diagonal sebaiknya lebih terbuka kepada pimpinan agar semua masalah tidak diatasi dengan sendiri, melainkan bersama
5. Dalam komunikasi diagonal yang terjadi diperusahaan PT.BFI Finance Cabang Bagan Batu lebih baik melakukan

komunikasi yang menyilang (diagonal), jadi pimpinan dan staf harus lebih terbuka dengan persoalan pekerjaan.

6. Pada komunikasi horizontal pimpinan seharusnya memberikan peraturan untuk perusahaan, memberikan alat transportasi, telekomunikasi pada karyawan. Guna untuk mempermudah kinerja karyawan itu sendiri, sehingga karyawan dapat lebih cepat dan sigap dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara.2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dance, Larson. 2004. *The Funtions Of Human Communication: A theoreticalapproarch*. New York: Holt
- Effendi. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- George. 2006. *Contemporary Manajemen Creating Value in Organization (Fourth Edition)*. Usa : McGraw-Hill.
- Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kusnendi. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PPUT
- Nasution, Rasyid. 2018. *Implementation Of CSR Communication In*

- Community Empowerment at PT. Energi Mega Persada.* International Journal of Research In Social Sciences. Vol. 27. No.1. http://www.ijsk.org/wp-content/uploads/2018/10/IJRSS_Vol27_P2_Sep18_Belli_Nasution.pdf
- Nasution, Belli. Rasyid. 2019a. *Analyzing Communication Between Government and Community In The Flow Of Cross-Border Goods In The Regency of Meranti Island.* International Journal of Research In Social Sciences. Vol. 31. No.1. http://www.ijsk.org/wp-content/uploads/2019/07/IJRSS_Vol31_P3_July19_Belli_Nasution.pdf
- Nasutionl. Rasyid. 2019b. *Komunikasi sosial Pembangunan.* Taman karya: Pekanbaru.
- Nasution. Rasyid. 2019c. *Komunikasi sosial.* UR Press: Pekanbaru.
- Nasution. Anuar Rasyid. 2019d. *Komunikasi Konflik: Analisis model dan resolusi komunikasi konflik perjalanan arus barang lintas negara di Kabupaten Kepulauan Meranti.* Taman karya: Pekanbaru.
- Rasyid. Saleh. Cangara, Priatna. 2015a. *The Role Of Communication In Corporate Social Responsibility.* International Journal of Research In Social Sciences. Vol. 5, No.7 <http://www.ijsk.org/wp-content/uploads/2015/04/1-ROLE-OF-COMMUNICATION.pdf>
- Rasyid, Saleh, Cangara, Priatna. 2015b. *Komunikasi Dalam Corporate Social Responsibility Perusahaan : Pemberdayaan Masyarakat Dan Membangun Citra Positif.* Mimbar, Vol. 31, No. 2. <http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/1564>
- Rasyid. 2017. *Komunikasi Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dalam Pemberdayaan Masyarakat untuk Membangun Citra dan Reputasi PTPN V di Pekanbaru.* Disertasi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Rasyid. 2019a. *Komunikasi CSR dalam Pemberdayaan Masyarakat.* Taman karya: Pekanbaru
- Rasyid, 2019b. *Metode Penelitian Komunikasi.* UR Press: Pekanbaru.
- Rasyid. Lubis. 2018. *Correlation Among Communication Noise Corporate Social Responsibility Program With Community Empowerment And PTPN V Image In Pekanbaru.* International Journal of Research In Social Sciences. Vol. 20 No. 1. http://www.ijsk.org/wp-content/uploads/2018/03/IJRSS_vol20_p2_Feb18_Anuar-Rasyid.pdf
- Yohana, Rasyid, Lubis, Rimayanti. 2019. *Communication of Community Participation in Implementation of Policy in Child-Friendly Regency(KLA) in Siak District.* International

Journal of Research In Social
Sciences. Vol. 33. No.1.
[http://www.ijsk.org/wp-
content/uploads/2019/11/IJRSS_
Vol33_P1_Nov19_Nova-
Yohana.pdf](http://www.ijsk.org/wp-content/uploads/2019/11/IJRSS_Vol33_P1_Nov19_Nova-Yohana.pdf)