

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN KERJA DI PT. PRIORITAS PEKANBARU

Oleh :Steven Nikolas

steven.nikolas@student.unri.ac.id

Pembimbing : Dr. Nurjanah, M.Si

nurjanah@lecture.unri.ac.id

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

Abstrak

Perkembangan pada dunia perdagangan membuat semua lini merasakan pengaruhnya, terutama dalam proses penyediaan barang dan jasa. Keberadaan perusahaan penyedia barang *cash* dan kredit membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga. PT. Prioritas Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada usaha penyediaan barang *cash* dan kredit. Dengan maraknya kopetitor yang bergerak pada bidang yang sama membuat banyak perusahaan sejenis hilang dan timbul, PT. Prioritas merupakan salah satu perusahaan yang termasuk unggul dan tangguh pada persaingannya, 34 cabang yang tersebar diseluruh Provinsi Riau membuat hal ini menjadi menarik untuk melihat bagaimana proses dan pola komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan analisis data model interaktif. Subjek penelitian adalah pimpinan dan karyawan PT. Prioritas Pekanbaru. Adapun objek penelitian ini adalah pola komunikasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 hasil yang menjabarkan tentang proses, pola dan hambatan komunikasi. Pada proses komunikasi terdapat 2 proses yang digunakan, yaitu proses komunikasi primer dan proses komunikasi sekunder. Pola komunikasi yang digunakan mencakup 3 pola, yaitu: pola rantai, pola lingkaran dan pola seluruh saluran. Arus komunikasi yang digunakan dalam PT. Prioritas Pekanbaru menggunakan 3 arus komunikasi, yaitu: arus vertikal (atas ke bawah), arus vertikal (bawah ke atas), dan arus horizontal. Sedangkan hambatan yang ditemukan menunjukkan adanya 1 hambatan yang merupakan hambatan fisik. Dapat disimpulkan pola komunikasi dan proses komunikasi berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Proses Pola Komunikasi, Pola Komunikasi, Hambatan Pola Komunikasi.

Abstract

Developments in the world of trade make all parts feel its influence, especially in the process of providing goods and services. The existence of companies providing cash and credit goods helps the community in meeting household needs. PT. Prioritas Pekanbaru is one of the companies engaged in the business of providing cash and credit goods. With the rise of competitors who are engaged in the same field, making many similar companies disappear and arise PT. Prioritas Pekanbaru is one of the companies that is superior and tough in its competition, 34 branches spread throughout Riau Province make it interesting to see how processes and communication patterns increase employee job satisfaction. This research uses qualitative research with interactive model data analysis. The research subjects were the leaders and employees of PT. Pekanbaru Priority. The object of this research is the pattern of communication. This study uses data collection techniques of observation, interviews, and documentation. To achieve the validity of the data in this study the authors used data triangulation. The results showed that 3 results describe the process, patterns, and barriers to communication. In the communication process, there are 2 processes used, namely the primary communication process and the secondary communication process. The communication pattern used includes 3 patterns, namely: chain pattern, circle pattern, and whole channel pattern. The communication flow used in PT. Prioritas Pekanbaru ses 3 communication flows, namely: vertical flows (top to bottom), vertical flows (bottom to top), and horizontal flows. Meanwhile, the obstacles found indicate that there is 1 obstacle which is a physical obstacle. It can be concluded that the communication pattern and the communication process are going well.

Key Word: *Communication Pattern Process, Communication Pattern, Communication Pattern Barriers.*

PENDAHULUAN

Artikel ini adalah penelitian tentang pola komunikasi organisasi yang mirip dengan penelitian Ramah Praeska,(2008) Nurhikmah (2013), Eko Noviyanto (2018), dan yang lain. Namun berbeda dalam kerangka kerja dan konteks pada penggunaan teori. Penelitian yang dilakukan oleh Ramah Praeska dan lainnya hanya mengulas tentang pola komunikasi yang digunakan dalam sebuah institusi. Sementara itu, meskipun ada kesamaan dalam teknik analisis dan beberapa penggunaan teori, tetapi hasil yang diteliti mencoba mencari tahu bagaimana pola komunikasi dapat terbentuk hingga pada hambatan dari pola komunikasi yang sudah ada. Dengan tujuan penelitian ini didasarkan pada konsep mengetahui pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja, serta mencari tahu bagaimana proses pola komunikasi dibentuk dan samapi pada hambatan apa yang terdapat selama pola komunikasi ada.

Dalam suatu kepemimpinan organisasi, terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan yakni pemimpin dan yang dipimpin. Proses komunikasi antar keduanya menentukan keberlangsungan hidup suatu kelompok organisasi. Di antara kedua belah pihak tersebut harus ada (*two way communications*) atau komunikasi dua arah dengan kata lain komunikasi timbal balik. Untuk itu diperlukan kerja sama dengan harapan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi dan kelompok guna mencapai tujuan suatu organisasi. Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin, manajer memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, di mana interaksi di antara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Selain itu, apa yang menjadi cita-cita dan tujuan akan tercapai secara efektif, dalam arti masukan yang diproses akan menghasilkan keluaran yang diharapkan sesuai dengan yang

direncanakan.

Diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (*feed back*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) atau antar kedua belah pihak. (Ruslan, 2005)

Pola komunikasi menjadi penting untuk diperhatikan dalam sebuah organisasi dikarenakan sebagai jaringan arus informasi. Menurut Pace, Wayne, & F. Faules, (2013) aliran informasi dalam suatu organisasi sebenarnya adalah suatu proses dinamik; dalam proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan. Proses ini berlangsung terus dan berubah secara konstan – artinya, komunikasi organisasi bukanlah sesuatu yang terjadi kemudian berhenti.

Para pelaku bisnis melihat antusias masyarakat akan ketertarikannya dalam memperoleh barang-barang yang dibutuhkan dalam membantu aktivitas kehidupan ataupun gaya hidup, menjadikan suatu peluang usaha bagi para pelaku bisnis untuk memulai usaha di bidang ini. Pembisnis melihat tingginya kebutuhan dan gaya hidup manusia, sehingga berusaha secara maksimal untuk mendapatkan barang yang diinginkan dan pembisnis mengambil kesempatan tersebut dengan memberikan kemudahan membeli atau memperoleh barang-barang yang diinginkan secara tunai dan kredit.

PT. Prioritas merupakan salah satu dari banyak perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan barang tunai dan kredit, dari banyaknya perusahaan serupa yang merupakan kompetitor, PT. Prioritas mampu bersaing pada bidangnya. Banyak perusahaan serupa yang mengalami pasang surut penjualan dan perkembangan dalam pemerataan perusahaan cabang di provinsi Riau, sedangkan PT. Prioritas dapat berdiri kokoh hingga saat ini dan merupakan salah

satu perusahaan penyedia barang cash dan kredit yang memiliki cabang yang tersebar luas di Provinsi Riau.

Banyaknya cabang PT. Prioritas yang tersebar di seluruh Provinsi Riau, peneliti melihat peran dari pola komunikasi sangat berpengaruh pada. Keberlangsungan sebuah perusahaan ditentukan dari pengaruh karyawan dan pimpinan. Adanya hubungan yang baik antara keduanya membuat keharmonisan yang menjamin keberlangsungan perusahaan itu. Semakin banyak cabang perusahaan seperti yang dapat kita lihat pada data diatas membuktikan bahwa PT. Prioritas dapat bersaing dengan competitor disekitarnya. Alasan utama peneliti mengangkat judul dan masalah ini karena ingin mencoba melihat bagaimana pola komunikasi dapat berpengaruh dalam PT. Prioritas untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan dan akhirnya menentukan keberlangsungan perusahaan tersebut. Hal ini dilihat sangat menarik karena dilihat dari gencarnya dan banyaknya cabang PT. Prioritas yang membuat pola komunikasi sangat berpengaruh didalamnya, banyaknya cabang membuat penelitian ini semakin menarik dikarenakan perkembangan yang terjadi dan eratnya hubungan antara cabang membuatnya semakin kokoh, hal ini menjadi salah satu objek kajian yang pantas untuk di teliti, peneliti ingin melihat bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja.

Masalah ini diteliti untuk melihat bagaimana pola komunikasi dapat berpengaruh dalam PT. Prioritas untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan dan akhirnya menentukan keberlangsungan perusahaan tersebut. Hal ini dilihat sangat menarik karena dilihat dari gencarnya dan banyaknya cabang PT. Prioritas yang membuat pola komunikasi sangat berpengaruh didalamnya, banyaknya cabang membuat penelitian ini semakin menarik dikarenakan perkembangan yang

terjadi dan eratnya hubungan antara cabang membuatnya semakin kokoh, hal ini menjadi salah satu objek kajian yang pantas untuk di teliti, peneliti ingin melihat bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja.

Pada penyelesaian penelitian, peneliti mencoba menjabarkan hasil temuan menggunakan konsep menurut onong utjhana yang menyebutkan bahwa proses komunikasi dibagi mejadi 2 proses yaitu proses primer dan proses sekunder. Pola komunikasi menurut griffin digunakan oleh peneliti untuk melihat bagaimana pola komunikasi dalam membangun kepuasan kerja. Griffin menyatakan ada 5 pola komunikasi yaitu: pola roda, pola rantai, pola lingkaran, pola y, dan pola seluruh saluran. Peneliti menambahkan arus komunikasi yang juga dikemukakan oleh Grifin (2003) bahwa arus komunikasi digunakan untuk melihat arah komunikasi yang dijalankan yakni menggunakan arus vertikal (atas kebawah) dan arus horizontal (bawah ke atas). (A. Griffin, 2003)

Hambatan komunikasi merupakan hal yang sangat wajar ditemukan karena dalam proses komunikasi terdapat hambatan yang akan mengganggu keberlangsungan proses tersebut, peneliti menggunakan 4 konsep yang digunakan untuk mengkaji apa saja hambatan pada PT.Priorita Pekanbaru, yaitu hambatan dalam proses komunikasi, hambatan fisik, hambatan semanti, dan hambatan psikologis. (Beruang, 2012)

Pola komunikasi digunakan sebagai acuan untuk melihat bagaimana komunikasi yang terjadi dalam perusahaan tersebut, dengan mengasumsikan teori dua factor sebagai tolak ukur apakah pola komunikasi dapat meningkatkan dan menumbuhkan kepuasan kerja. Dua teori tersebut digabungkan dan di hubungkan untuk melihat bagaimana rumusan masalah dapat dipecahkan dan apakah pola komunikasi pimpinan memiliki peran dalam menimbulkan kepuasan dala bekerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi. Yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2012) Dalam hal ini, peneliti berusaha menggambarkan keadaan sesungguhnya bagaimana Pola komunikasi organisasi pimpinan dalam membangun kepuasan kerja karyawan di PT. Prioritas Pekanbaru. Dalam penelitian kualitatif dilakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan terkumpul, maka peneliti memeriksa berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yang mana data primer di dapat langsung dari informan kunci atau *key informan* yaitu informasi dan keterangan yang berasal dari karyawan PT. Prioritas Pekanbaru. Sedangkan data sekunder dalam penelitian yang dilakukan di dapat dari artikel, jurnal dan buku tertulis serta pemberitaan di media sosial dan website yang berkaitan dengan tujuan hasil dari penelitian ini. data tersebut digunakan untuk literature dalam mendukung data primer dalam penelitian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara secara mendalam, observasi lapangan secara langsung dan dokumentasi yang berhubungan dengan pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kepuasan kerja di PT. Prioritas Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model analisis interaktif, yang mana diantaranya meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pearikkan kesimpulan atau verifikasi demi untuk melihat hasil yang maksimal. Agar penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi,

teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan perpajangan keikutsertaan dan triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja

Proses komunikasi adalah proses mengenai bagaimana pesan dari komunikan dapat diterima oleh komunikator. (Indardi, 2016) Proses komunikasi adalah setiap langkah mulai dari saat penciptaan pesan sampai pesan tersebut dipahami oleh komunikan sehingga komunikan mampu memberikan responnya. Proses komunikasi menurut Satriani, (2011), bukan berbicara mengenai proses penyampaian dan penerimaan pesan, melainkan sebagai proses berbagi dan berdialog yang saling mempengaruhi. Hal ini dilihat oleh Dilla, (2007) sebagai akibat proses interaksi melalui pesan-pesan dalam dialog yang dapat menimbulkan efek umpan balik berkelanjutan. Proses berkelanjutan ini disebut dialog, diartikan sebagai rangkaian interaksi antara pelaku komunikasi dalam kerja samanya menyamakan makna. Pemahaman lebih lanjut tentang komunikasi selalu terkait dengan kebutuhan/kepentingan dan konteksnya. (Littlejohn & Foss, 2011) Proses komunikasi yang terjadi pada PT. Prioritas Pekanbaru telah dibangun dengan sangat baik, penggunaan Bahasa yang baik dan tepat diposisikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses komunikasi dilakukan secara formal dan informal. Seperti yang dijelaskan bahwa proses komunikasi adalah proses mengenai bagaimana pesan dari komunikan dapat diterima oleh komunikator. (Indardi, 2016) Hal ini telah dilakukan oleh pimpinan dan karyawan, yaitu menyampaikan pesan dan informasi baik keatas atau kebawah. Proses komunikasi mengacu pada langkah-langkah di mana komunikasi terjadi antara komunikator dan komunikan. Proses ini diawali dari membuat konsep ide, gagasan

atau pesan oleh komunikator dan berakhir dengan efek dan umpan balik dari penerima. Pada setiap langkah tersebut terdapat unsur komunikasi. Unsur komunikasi merupakan hal-hal yang harus ada agar suatu proses komunikasi dapat berlangsung. (Indardi, 2016)

1. Proses Komunikasi Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan.” (Effendy, 2009). Penyampaian pesan dengan diskusi dan berkomunikasi secara langsung paling sering dilakukan di PT. Prioritas Pekanbaru, hal tersebut merupakan salah satu hal yang dilakukan demi untuk meningkatkan hubungan antara karyawan dan pimpinan. Dengan melakukan diskusi antara pimpinan dan karyawan serta karyawan dengan karyawan merupakan melakukan proses yang disebut sebagai proses komunikasi primer. Hal ini sudah sangat diterapkan dalam organisasi ini.

Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan. Dengan perkataan lain, komunikasi adalah proses membuat pesan setara. Effendy mengatakan bahwa, “Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh oleh komunikan. (Effendy, 2009)

2. Proses Komunikasi Sekunder

Menyampaikan komunikasi tidak hanya disampaikan secara langsung baik dengan formal ataupun non formal, tapi pesan juga disampaikan dengan menggunakan bantuan teknologi, baik dengan sosial media dan

yang sama dengan fungsinya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi sekunder dilakukan dengan baik, yang mana proses komunikasi menggunakan bantuan dan alat bantu berupa hal yang menjembatani terjadinya komunikasi antara pimpinan dan karyawan. Hal ini menyebabkan pengaruh teori komunikasi primer diterapkan di PT. Prioritas Pekanbaru. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Onong Uchjana Effendy bahwa “Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.” (Effendy, 2009)

Proses komunikasi sekunder merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau dengan jumlah yang banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, internet, dan lain-lain adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Media kedua ini memudahkan proses komunikasi yang disampaikan dengan meminimalisir berbagai keterbatasan manusia mengenai jarak, ruang, dan waktu.

Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja

Pada praktiknya, bentuk komunikasi yang dilakukan ternyata memiliki pola tersendiri, sehingga memiliki semacam jejaring komunikasi, jejaring komunikasi pada dasarnya merupakan pola bagaimana orang-orang dalam organisasi saling berkomunikasi. Maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah jaringan interaksi manusia. Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam

berfungsinya organisasi. (Mulyana, 2009) Pola adalah bentuk atau model (atau lebih abstrak suatu set peraturan) yang biasa digunakan untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari suatu yang ditimbulkan. Pola komunikasi dibagi menjadi beberapa konteks untuk memisahkan bagaimana fungsi dan melihat luasnya pembahasan tentang pola komunikasi. Diantaranya komunikasi Interpersonal, pola komunikasi di kelompok kerja dalam berbagai bentuk jejaring komunikasi, dan komunikasi dalam struktur organisasi.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam sebuah organisasi. Komunikasi interpersonal ini bisa dilakukan antar individu dalam satu bagian, antar bagian dalam organisasi, antar bawahan, antar pimpinan, maupun antara pimpinan dan bawahan. Komunikasi interpersonal di PT. Prioritas Pekanbaru dilakukan dalam ruang lingkup pimpinan dan bawahan, baik itu dari karyawan ke karyawan, karyawan ke pemimpin dan pimpinan ke bawahan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal digunakan sangat efektif untuk membangun kepuasan kerja kepada karyawan. Yang mana komunikasi dilakukan dengan diskusi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Terdapat dua bentuk komunikasi yang biasa dilakukan dalam komunikasi interpersonal ini. Pertama, komunikasi lisan yaitu komunikasi yang terjadi dalam percakapan, tatap muka, diskusi kelompok, percakapan telepon dan dalam situasi-situasi lain ketika ucapan digunakan untuk mengekspresikan makna. Komunikasi lisan sangat lazim karena beberapa alasan yaitu komunikasi lisan memicu umpan balik dan pertukaran pemikiran secara langsung dalam bentuk pernyataan ekspresi muka, persetujuan verbal dan gerak tubuh. Tetapi komunikasi lisan juga memiliki kelemahan, yakni komunikasi ini mungkin tidak akurat jika pembicara memilih kata-kata yang salah

untuk menyatakan suatu makna atau melupakan detil-detil penting, jika proses komunikasi lisan mengalami gangguan, atau jika penerima melupakan sebagian dari pesan. (E. Griffin, 2000) Kedua, komunikasi tulisan adalah komunikasi yang dilakukan seseorang kepada orang lain melalui mediator berupa sesuatu yang dapat menyampaikan pesan pengirim kepada penerima pesan sehingga maksud dari pesan dapat dengan mudah diterima. (Darmansyah, 2014) Salah satu kelemahan dari komunikasi tulisan adalah komunikasi tulisan mencegah umpan balik dan pertukaran pikiran secara langsung. Biasanya lebih sulit dan lebih memakan waktu dibanding komunikasi lisan. Tentu saja komunikasi tulisan menawarkan sejumlah keunggulan yaitu komunikasi tulisan biasanya sangat akurat dan menyediakan catatan permanen mengenai komunikasi.

Jaringan komunikasi (*communication network*) dalam suatu organisasi ialah proses bagaimana suatu pesan termasuk arus informasi dan intruksi yang disampaikan secara rinci, artinya ditentukan oleh jenjang hierarki resmi organisasi dari atas ke bawahan atau sebaliknya dan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pekerjaan mereka, maka pesan tersebut merupakan jaringan komunikasi formal. (Ruliana, 2014) Menurut Griffin (2000), terdapat berbagai pola komunikasi dalam kelompok kerja yang dapat diidentifikasi, dan yang di terapkan oleh PT. Prioritas Pekanbaru ialah meliputi:

1. Pola Komunikasi Rantai

Pola komunikasi menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi. Biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat

berkelanjutan. Komunikasi yang terjadi di PT. Prioritas Pekanbaru terjalin antara karyawan dan karyawan, karyawan dan pimpinan, dan pimpinan ke karyawan. Pola komunikasi rantai digunakan paling maksimal pada perusahaan ini, karena komunikasi ini digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam membangun profesionalitas. Pesan komunikasi yang disampaikan dengan cara bertahap. Pola komunikasi ini terdapat lima lingkaran dalam jenjang hierarkinya dan hanya dikenal komunikasi sistem arus ke atas (*upward*) dan komunikasi ke bawah (*downward*) yang artinya menganut hubungan garis langsung (komando) baik ke atas atau ke bawah tanpa terjadinya suatu penyaringan. (Ruliana, 2014) Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi. Biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.

2. Pola Komunikasi Lingkaran

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok. Setiap anggota bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya. Pola ini meningkatkan kepuasan kerja dan diketahui efektif. Komunikasi yang dilakukan antara sesama karyawan, baik membicarakan pekerjaan dan hal lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk membangun hubungan yang erat sesama karyawan, hal ini juga sangat membantu untuk melihat bagaimana komunikasi yang baik.

3. Pola Komunikasi Seluruh Jaringan/Pola Bintang

Semua anggota adalah sama dan semuanya

juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam pola menyeluruh, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum. Diskusi yang dilakukan dalam perusahaan tidak bersifat terikat tapi fleksibel, yang mana komunikasi tidak semata-mata hanya bersifat formal, karena dari hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa diskusi dilakukan dengan sangat fleksibel. Pembahasan tentang pekerjaan juga dilakukan dengan sangat fleksibel, tidak selamanya membahas tentang formal dan keseriusan.

Komunikasi dalam struktur organisasi adalah pola bagaimana setiap bagian-bagian dalam organisasi saling berkomunikasi satu dengan lainnya, baik antar bagian yang tingkatannya sama (*horizontal*) maupun yang berbeda tingkatan (*vertikal*). Pola komunikasi dalam struktur organisasi secara garis besar dapat berupa komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilakukan oleh seseorang yang berada pada tingkatan organisasi yang lebih tinggi dengan tingkatan yang lebih rendah atau juga sebaliknya. Komunikasi vertikal biasanya dilakukan dalam hal komunikasi berupa pemberian tugas (dari atas ke bawah), maupun pelaporan dan pertanggungjawaban (dari bawah ke atas). (Ruliana, 2014)

1. Melihat dari fungsi komunikasi Vertikal, yaitu keatas dan kebawah, memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimuli kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijakan bagi instansinya. Komunikasi vertical PT. Prioritas Pekanbaru dilakukan dalam proses memberikan informasi perihal pekerjaan dan non pekerjaan. Komunikasi yang disampaikan baik berupa diskusi, pembahasan program

kerja, pembahasan kedekatan. Komunikasi dengan atasan dari karyawan juga dilakukan terutama dalam pembahasan program kerja dan keluhan terhadap pekerjaan. Komunikasi dari pimpinan kepada karyawan disampaikan dalam kondisi pekerjaan atau bahkan membahas hal lain yang tidak dapat disebutkan. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi vertical dapat dijalankan dengan sangat baik di PT. Prioritas Pekanbaru. Hal ini perlu dilanjutkan dengan sangat serius. Komunikasi vertical dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas mencakup keseluruhan yang di sebutkan Dalam komunikasi vertical. Segala unsur dan muatan yang disampaikan berupa hal yang bersifat formal maupun non formal.

2. Komunikasi antara karyawan adalah hal yang sangat lumrah untuk dilakukan di PT. Prioritas Pekanbaru, yang mana komunikasi horizontal berupaya membangun kepuasan kerja dari sisi kebersamaan dan kekeluargaan. Kenyamanan kerja dapat dibentuk dengan komunikasi horizontal, yang mana membangun kebersamaan antara sesama karyawan adalah hal yang patut untuk dibentuk demi menciptakan budaya organisasi yang sangat baik demi keberlangsungan perusahaan. Adapun komunikasi horizontal biasanya dilakukan antara seseorang dengan orang lain yang memiliki tingkatan organisasi yang sama. Bentuk komunikasi yang dilakukan diantaranya adalah komunikasi dalam rangka koordinasi, kerja sama, dan lain sebagainya. (Saefullah, 2005)

Tujuan komunikasi horizontal adalah untuk mengkoordinasi penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana kerja dan kegiatan, untuk memecahkan masalah. Ada empat tahap dalam pemecahan permasalahan

secara kreatif dalam kelompok yang sudah tersusun dengan baik yaitu, penjabaran dan penjajakan masalah itu sendiri, pengembangan ide-ide alternative, seleksi, langkah ini harus sesuai dan terbuka terhadap kritik serta penilaian, tetapi harus dilakukan secara konstruktif dan mendukung. Tahapan yang terakhir adalah penerapan. (West, 1998) Selanjutnya, tujuan dari komunikasi Horizontal adalah mendamaikan dan menengahi perbedaaan, serta menumbuhkan dukungan antarpersonal. (Mulyana, 2009) Medium penyebaran informasi ditentukan oleh kekayaan informasi itu sendiri. Kekayaan informasi terendah adalah informasi yang penyebarannya dilakukan melalui surat selebaran ataupun surat elektronik. Adapun kekayaan penyebaran informasi yang tergolong menengah adalah bila bila berbentuk pembicaraan telepon, tetapi yang terkaya adalah informasi yang diperoleh lewat pembicaraan langsung atau tatap muka. (West, 1998)

Faktor yang Menghambat dan Mendukung Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja

1. Hambatan Proses Komunikasi

Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan hambatan yang sering sekali terjadi, yang mana hambatan dalam proses komunikasi merupakan hambatan yang terjadi akibat adanya penghambat yang terjadi dalam proses dan dalam melakukan komunikasi itu sendiri. Kurangnya respon an umpan balik yang diberikan para karyawan terhadap perintah yang diberikan oleh pimpinan merupakan salah satu hal yang menghambat proses komunikasi terjadi. komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah proses komunikasi, karena komunikasi merupakan objek penerima pesan, pesan akan sempurna apabila ada respon an umpan balik dari

komunikasikan itu sendiri. Adapun macam-macam hambatan proses komunikasi ialah: Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.

Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang dipergunakan antara si pengirim dan penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.

Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima /mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut. Hambatan dalam memberikan balikan. Balikan yang diberikan tidak menggambarkan apa adanya akan tetapi memberikan interpretatif, tidak tepat waktu atau tidak jelas dan sebagainya.

2. Hambatan Fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lain, misalnya: gangguan kesehatan, gangguan alat komunikasi dan sebagainya. Komunikasi yang terjadi antara komunikator ke komunikasikan untuk menyampaikan pesan atau informasi tidak selamanya berjalan efektif. Sama halnya dengan komunikasi organisasi ada hambatan yang seringkali terjadi. Hambatan komunikasi yang terjadi berupa susahnyaproses penyampaian komunikasi yang terjadi antara karyawan ke pemimpin, yang mana komunikasi yang disampaikan terjadi penghambat karena pemimpin yang tidak ada di posisi ketika karyawan ingin menyampaikan program ataupun informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dan hal

lain.

Hambatan yang didapat dari perusahaan PT. Prioritas Pekanbaru sangatlah minim. Hal yang paling dapat dilihat dari pola komunikasi ialah hambatan fisik, yang mana menjelaskan bahwa adanya gangguan proses komunikasi dari segi fisik. Adanya gangguan berupa keberadaan pemimpin yang tidak tentu membuat informasi terhambat. Hal ini bisa mempengaruhi kedekatan dan hubungan antara karyawan dan pemimpin, dan berefek pada kurangnya kepuasan kerja karyawan.

3. Faktor Pendukung Komunikasi

Keberadaan media dengan kemajuan global pada saat ini, dengan adanya alat bantu komunikasi seperti handphone, email, dan beberapa media sosial yang bisa menjadi alat bantu komunikasi menembus ruang dan waktu. Hal ini dapat meminimalisir hambatan yang terjadi di PT. Prioritas Pekanbaru. Adanya media menjadi solusi dari permasalahan hambatan tersebut.

Upah dan imbalan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menilai dan menjadi penentu dari kepuasan seorang karyawan dalam bekerja. Adanya upah yang sesuai dengan keinginan hati dan kesesuaian dengan pekerjaan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. PT. Prioritas Pekanbaru adalah perusahaan yang mencoba menerapkan potensi ini, gaji dijadikan sebagai hal yang sangat urgen demi keberlangsungan hubungan dan keberlangsungan sebuah karyawan dalam sebuah perusahaan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah ditemukan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Proses komunikasi yang terjadi di PT. Prioritas Pekanbaru terdapat 2 proses komunikasi yang mana diantaranya proses komunikasi primer dan sekunder, yang mana proses komunikasi primer mencakup proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dari pimpinan ke karyawan dan sebaliknya. Proses

komunikasi sekunder dilakukan apabila keadaan memang mengharuskan dilakukan, mencakup penyampaian informasi dengan menggunakan alat bantu komunikasi. Pola komunikasi yang digunakan dalam PT. Prioritas Pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan kerja terdapat 3 pola komunikasi yaitu pola komunikasi rantai, yang mana digunakan pada komunikasi antara pimpinan ke bawahan dan dari karyawan kepada pimpinan. Pola komunikasi yang kedua ialah pola komunikasi lingkaran, yang mana meliputi antara karyawan dan karyawan yang bertujuan menjalin komunikasi dan kedekatan antara sesama karyawan. Pola komunikasi yang ketiga ialah pola komunikasi seluruh saluran, untuk pola komunikasi ini paling sering digunakan oleh pimpinan untuk menyampaikan informasi. Arus komunikasi yang digunakan pada PT. Prioritas Pekanbaru menggunakan arus komunikasi vertical dari atasan ke karyawan dan komunikasi vertical dari karyawan kepada pimpinan. Sedangkan arus komunikasi horizontal digunakan pada karyawan ke karyawan di PT. Prioritas Pekanbaru. Hambatan proses komunikasi pada PT. Prioritas Pekanbaru meliputi hambatan fisik saja, yang mana komunikasi yang disampaikan terhambat akibat keberadaan pimpinan yang tidak di tempat pada saat para karyawan ingin memberikan informasi. Disisi lain hambatan tersebut dapat diatasi oleh para karyawan dengan menggunakan bantuan komunikasi sekunder, yang mana media yang digunakan untuk menyampaikan informasi sebagai perantara.

REFERENSI

Beruang, K. (2012). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Beruangkaki5.
 Darmansyah, M. (2014). *Kepemimpinan perilaku organisas*. PT. Raja Grafindo Persada.
 Dilla, S. (2007). *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*. Simbiosis

Rekatama Media.
 Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
 Eko, N. (2018). *pola komunikasi Organisasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Antara Karyawan office dan karyawan Produksi Dalam penyampaian informasi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
 Griffin, A. (2003). *A First Look at Communication Theory. Fifth Edition*. Mc Graw-Hill.
 Griffin, E. (2000). *Manajemen (Edisi 2)*. Erlangga.
 Indardi. (2016). Pengembangan Model Komunikasi dalam Pemberdayaan Masyarakat Tani. *AGRARIS*, 2(1), 76.
 Kriyantono, R. (2012). *Public Relation & Cirsis Management (pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif)*. Kencana Perdana Media Group.
 Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication (10th ed.)*. Waveland Press.
 Mulyana, D. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Rosda Karya.
 Nurhikmah. (2013). *Pola Komunikasi Organisasi Benteng Panynyua English Club Dalam Mempertahankan Solidaritas*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
 Pace, Wayne, R., & F. Faules, D. (2013). *Komunikasi Organisasi "Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan"* (Deddy Muly). PT. Remaja Rosdakarya.
 Ramah, P. (2008). *Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja di PT. Telkom Divre VII Makassar*. Universitas Fajar Makasar.
 Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
 Ruslan, R. (2005). *Manajemen humas dan manajemen komunikasi konsepsi dan aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
 Saefullah, K. (2005). *Pengantar*

- Manajemen*. Premada Media Group.
- Satriani. (2011). *Hubungan Tingkat Religiusitas Dengan Kecemasan Moral Mahasiswa Ushuluddin Suska Riau*. UIN SUSKA RIAU.
- West, M. (1998). *Kerjasama Kelompok yang Efektif*. Kanisius.