

# CEK DANI

*by Usman Khamdani*

---

**Submission date:** 29-May-2023 06:57PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2104534731

**File name:** plagiiasi\_usman.docx (56.22K)

**Word count:** 4504

**Character count:** 29677

# ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI KARYAWAN JANJI JIWA JILID 532 SIDOARJO

Usman khamdani,Nur Maghfirah Aesthetika

Nama Penulis Pertama, Nama Penulis Kedua

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

fira@umsida.ac.id

**Abstract.** *The effectiveness of communication between employees and company managers and employees also affects the implementation of organizational communication involvement in the company. Kopi Janji Jiwa Volume 532 has several problems in organizational communication management. The obstacles faced by companies are related to organizational communication related to the declining performance of their employees. This research was carried out using qualitative descriptive methods, data collection techniques carried out by researchers through interviews, observations, and documentation. The informant of this study Ardi Candra as Manager of Kopi Janji Jiwa Volume 532 Sidoarjo, employees and customers to find out more about the company's activities in an organizational communication approach to employee performance. Researchers use Douglas McGregor's theory where this theory has two views of humans in work and organization. Theory X is characterized as negative behavior and theory Y is characterized as positive behavior. Based on the results of research some employees behave Theory X and there are employees behave Y according to Douglas McGregor's theory. Manager of Janji Jiwa Coffee Volume 532 Sidoarjo tends towards theory Y with a democratic leadership style. In the organizational communication approach in Kopi Janji Jiwa Volume 532 Sidoarjo, there are two types of communication used: formal and informal. The organizational communication methods implemented are persuasive methods and informative methods. In this process, effective communication media used are oral media, and interspersed with written, and electronic communication.*

**Keywords :** *Communication, Organizational Communication, Employee Performance.***Abstrak** Efektivitas komunikasi antara karyawan dengan manajer perusahaan dan karyawan juga mempengaruhi pelaksanaan keterlibatan komunikasi organisasi di perusahaan. Kopi Janji Jiwa Jilid 532 memiliki beberapa permasalahan dalam manajemen komunikasi organisasi. Hambatan yang dihadapi perusahaan berkaitan dengan komunikasi organisasi yang berhubungan dengan menurunnya kinerja karyawannya. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dari penelitian ini Ardi Candra selaku supervisor dari Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo, karyawan dan pelanggan untuk mengetahui lebih mendalam tentang aktivitas perusahaan dalam pendekatan komunikasi organisasi pada kinerja karyawan. Peneliti menggunakan teori Douglas Mcgregor dimana teori ini memiliki dua pandangan manusia dalam bekerja dan berorganisasi. Teori X dicirikan sebagai perilaku yang negatif dan teori Y dicirikan sebagai perilaku positif. Berdasarkan hasil penelitian beberapa karyawan berperilaku Teori X dan ada karyawan berperilaku Y menurut teori Douglas Mcgregor. supervisor Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo cenderung kearah teori Y dengan gaya kepemimpinan demokratis. Dalam pendekatan komunikasi organisasi di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo terdapat dua jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal. Metode komunikasi organisasi yang dilaksanakan yaitu metode persuasive dan metode informatif. Dalam proses ini, media komunikasi yang efektif digunakan adalah media lisan, dan diselingi dengan komunikasi tertulis, dan elektronik.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan.

## I. Pendahuluan

Di dalam sebuah perusahaan atau organisasi terdapat alur komunikasi yang merupakan aspek yang penting untuk kelangsungan hidup perusahaan yang terdiri dari atasan dan bawahan dan biasa disebut sebagai komunikasi organisasi. Jenis-jenis komunikasi organisasi adalah formal dan informal, dan komunikasi formal biasanya dilakukan melalui sistem surat resmi (komunikasi pelaporan, rapat). Dan komunikasi informal biasanya dilakukan melalui interaksi yang tidak terstruktur. Komunikasi formal dan informal harus dilakukan dengan mengirim dan bertukar pesan verbal atau informal yang mencakup percakapan, teks, dan elemen visual lainnya. Untuk membangun kerjasama yang maksimal dalam suatu organisasi diperlukan komunikasi antara keduanya yang disebut komunikasi organisasi[1].

Manajemen komunikasi mempunyai peranan yang penting di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya manajemen komunikasi yang baik suatu kegiatan perusahaan dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi akan berakibat buruk bagi perusahaan. Macam-macam permasalahan yang harus dihadapi saat ini mengharuskan perusahaan untuk mencari solusi yang paling tepat, cepat, serta akurat. Terutama permasalahan terhadap manajemen komunikasi organisasi yang sangat berhubungan pada kinerja karyawan.

Oleh karena itu perusahaan perlu membentuk manajemen komunikasi organisasi yang dapat menciptakan tempat yang nyaman bagi karyawan agar terwujudnya cita-cita dan tujuan perusahaan. Setiap perusahaan tentu ingin mewujudkan kinerja karyawan yang baik agar terwujudnya tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Dalam perusahaan sering terdapat masalah pada manajemen karena kurangnya informasi serta komunikasi yang diperlukan karyawan untuk menjalankan tugas.

Komunikasi yang efektif diperlukan dalam menciptakan manajemen sumber daya manusia yang baik. Hambatan manajemen komunikasi dalam mengelola kinerja karyawan perusahaan, harus diperbaiki karena hal tersebut dapat sekiranya mengurangi kinerja karyawan yang menurun. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada 15 Mei 2023, beberapa kendala yang diungkapkan oleh saudara Ardi Candra selaku supervisor Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo menyatakan bahwa terdapat kendala didalam komunikasi organisasi perusahaan yang dimana hal tersebut dilaksanakan kurang maksimal. Keluhan juga dilontarkan oleh pelanggan janji jiwa jilid 532 setelah dilakukannya wawancara, pelanggan merasa dirugikan dengan adanya salah orderan dan lamanya proses pembuatan serta lingkup kebersihan yang dirasa kurang bersih.

Permasalahan pribadi juga kerap kali terjadi antara bawahan ke atasan atau antar bawahan yang menimbulkan ketidaknyamanan saat bekerja yang mempengaruhi pola kinerja karyawan. Ketidaknyamanan saat bekerja sangat mempengaruhi kualitas kinerja karyawan yang akan menimbulkan konflik – konflik baru. Menjaga komunikasi antar bawahan atau atasan itu sangat penting guna membangun proses bekerja yang lebih efektif dan efisien.

Supervisor Janji Jiwa Jilid 532 mengungkapkan adanya penurunan kualitas kerja pada karyawan. Masih ada karyawan yang tidak tertib mengenai jam kerja yang seharusnya sudah dilokasi sebelum jam kerja. Beberapa kendala lainnya juga diungkapkan sering terjadi kesalahpahaman antar shift malam dan pagi mengenai prepare barang dan kebersihan area yang seharusnya perlu dibicarakan dengan karyawan supaya adanya solusi dan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis bagi karyawan.

No	Bulan	Jumlah karyawan	Izin dan sakit	absensi	Jumlah orang
				Terlambat lebih dari 10 menit	
1.	Januari	6	2	4	3
2.	Februari	6	3	2	4
3.	Maret	6	5	2	4
4.	April	6	-	4	4
5.	Mei	6	2	1	3
6.	Juni	5	2	3	2
7.	Juli	5	4	5	2
8.	Agustus	5	4	5	3
9.	September	5	3	3	5
10.	October	5	-	2	2
11.	November	5	-	2	2
12.	Desember	5	2	2	2

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut serta berusaha menguraikan dan mengkaji secara teoritis terkait bagaimana manajemen komunikasi organisasi pada Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga manajemen komunikasi perusahaan dapat berjalan dengan baik dan juga diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan. Dengan ini penting untuk mengetahui seiring juga dengan perkembangan manajemen komunikasi organisasi di dunia pebisnis. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberitahukan kepada masyarakat atau perusahaan janji jiwa jilid 532 Sidoarjo terkait peran manajemen komunikasi organisasi disuatu perusahaan dan organisasi dalam permasalahan pentingnya untuk memperhatikan kinerja karyawan yang sangat berpengaruh kepada perusahaan.

## Kerangka Teori Douglas McGregor (Teori X dan Y)

Dalam membahas fenomena komunikasi organisasi dan pengaruh organisasi terhadap kinerja karyawan, teori dari [2] mengemukakan dua pandangan yang berbeda mengenai manusia dalam bekerja dan berorganisasi. Pada dasarnya, yang satu dicirikan sebagai teori X adalah negatif dan yang lainnya dicirikan sebagai teori Y adalah positif. Menurut teori X, empat asumsi yang dibuat Supervisor adalah:

1. Karyawan mencoba untuk menghindarinya.
2. Karyawan membenci pekerjaan dan harus diancam dengan paksaan, pengawasan, atau hukuman untuk mencapai tujuannya.
3. Karyawan menghindari tanggung jawab dan mencari instruksi formal sebanyak mungkin.
4. Sebagian besar karyawan memprioritaskan keselamatan di atas semua faktor terkait pekerjaan lainnya dan menunjukkan sedikit ambisi Supervisor teori X melacak semua perilaku dan percaya bahwa individu yang bertanggung jawab perlu diberi penghargaan atau disiplin secara langsung tergantung pada hasil perilaku. Berdasarkan asumsi ini, teori X menyimpulkan bahwa rata-rata tenaga kerja lebih efisien di bawah pendekatan manajemen "praktis" Berbeda dengan pandangan negatif tentang kemanusiaan ini, McGregor mengidentifikasi empat asumsi positif.

Ini disebut teori Y:

1. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai aktivitas alami yang setara dengan rekreasi atau bermain.
2. Orang-orang melatih diri mengarahkan dan menahan diri ketika berkomitmen pada tujuan.
3. Rata-rata orang dapat belajar untuk bertanggung jawab, bahkan bertanya.
4. Kemampuan untuk membuat keputusan inovatif meluas ke semua orang, bukan hanya Atasan.

Supervisor teori Y mengasumsikan bahwa karyawan secara pengamatan sangat termotivasi, senang bekerja di perusahaan, dan bekerja untuk meningkatkan diri mereka sendiri tanpa kompensasi langsung. Karyawan teori Y dianggap sebagai salah satu aset perusahaan yang paling berharga dan benar-benar mendorong operasi internal perusahaan.

Menurut[3], "kepemimpinan otoriter adalah gaya kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangan strukturnya, sehingga kekuasaanlah yang paling diuntungkan dalam organisasi". Melihat teori perilaku X, gaya kepemimpinan yang tepat dalam suatu organisasi adalah demokratis dan otoriter, atau partisipatif dan terpusat.

Menurut[4], "gaya kepemimpinan demokratis melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pendelegasian wewenang, dan partisipasi karyawan untuk menentukan bagaimana mereka bekerja dan bagaimana mereka mencapai tujuan mereka mendorong dan melatih view karyawan. Setiap kali ada masalah, pemimpin tipe ini selalu melibatkan bawahannya sebagai satu tim. Selain itu, pemimpin memberikan banyak informasi tentang kewajiban dan tanggung jawab bawahannya". Karyawan yang menerima teori Y berperilaku seperti Supervisor dengan gaya kepemimpinan yang demokratis atau partisipatif.

## Manajemen Komunikasi

Manajemen merupakan ilmu untuk menyelesaikan pekerjaan melalui suatu perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan kepemimpinan. Sedangkan, komunikasi diartikan sebagai proses interaksi

antarindividu atau kelompok untuk menyampaikan dan mendapatkan informasi untuk terhubung dalam lingkungan orang lain[5]. Oleh karena itu, pengertian manajemen komunikasi merupakan perpaduan konsep komunikasi dengan teori manajemen untuk diterapkan dalam berbagai setting komunikasi. Pengertian manajemen komunikasi adalah bagaimana cara orang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam konteks komunikasi.

### **Komunikasi Organisasi**

Menurut Griffith dalam [6] komunikasi yang baik dalam menyampaikan ide-ide atau gagasan dalam suatu rapat, negosiasi, melatih tim, membangun sebuah tim kerja, dan dalam setiap aktivitas organisasi, akan menghasilkan sumber daya manusia yang handal, perencanaan<sup>3</sup> baik serta sukses dalam implementasinya. Efektivitas komunikasi akan sangat menentukan kesuksesan organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang .

### **Bentuk Komunikasi Organisasi**

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Menurut[7] komunikasi top-down atau “komunikasi dari atas ke bawah tersebut dapat berbentuk lisan (oral communication) maupun tertulis (written communications). Komunikasi secara lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal antara supervisor dengan karyawan, atau dapat juga dalam berbentuk pertemuan atau diskusi kelompok.

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi bottom-up (atau ke atas) berarti bahwa aliran pesan yang dikirim mengalir dari bawah (karyawan) ke atas (administrator). Pesan yang ingin disampaikan dari karyawan kemudian ke tingkat yang lebih tinggi, pabrik, manajer produksi, dan terakhir manajer umum. Sudah sepatutnya pemimpin memperhatikan upaya yang datang dari bawah guna memecahkan masalah yang muncul dalam organisasi dan mengambil keputusan yang tepat.

### **Jenis Komunikasi dalam Organisasi**

hammad dalam (Syaripudin, 2013)[8] mengartikan organisasi mempunyai struktur yang formal sehingga ada tugas dan juga kewenangan yang jelas. Komunikasi yang berlangsung pada organisasi mengikuti struktur formal. Namun, orang - orang yang ada pada organisasi tidak hanya berkomunikasi dan berinteraksi secara formal, ada saatnya mereka sekedar bertemu di kantin atau terlihat pada obrolan santai, yang kadang juga membahas perihal kegiatan yang dilakukan didalam organisasi. Maka dari itu, pada komunikasi organisasi terdapat jaringan komunikasi formal juga informal.

### **Metode Komunikasi dalam Organisasi**

Mengemukakan metode utama dalam komunikasi,yaitu Metode informatif yang artinya lebih ditujukan pada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk berupa keterangan, penerangan, berita dan sebagainya[9]. Metode persuasif sering sekali digunakan, yang dimaksudkan untuk lebih cepat dan tepat dalam mempengaruhi atau mengubah sikap dan persepsi publik. Pesan yang disampaikan menggunakan pendekatan pribadi, bersifat ajakan dan tidak memaksa kepada orang lain sehingga merubah sikap sesuai yang diharapkan komunikator.

### **Hambatan Komunikasi Organisasi**

- a. Hambatan Teknis: Peralatan dan perlengkapan komunikasi terbatas. Secara teknis, kemajuan komunikasi dan pengetahuan baru di bidang teknologi informasi untuk saluran komunikasi telah mengurangi keandalan dan efisiensi media komunikasi. (Rismayanti, 2018)[10].
- b. Hambatan Semantik: Gangguan semantik adalah hambatan untuk berkomunikasi dan mengkomunikasikan pemahaman secara efektif. Untuk menghindari kesalahpahaman semacam ini, persekutuan harus memilih kata yang benar sesuai dengan karakteristik persekutuan dan memeriksa kemungkinan interpretasi dari kata-kata yang digunakannya (Rismayanti, 2018).
- c. Hambatan Manusiawi: Terjadi karena adanya faktor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang (Rismayanti, 2018)

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan pelaksanaan rencana yang disusun dilakukan oleh personel yang memiliki kompetensi, kemampuan, motivasi, dan minat. Bagaimana sebuah organisasi menghormati dan memperlakukan bakatnya mempengaruhi sikap dan perilakunya ketika melakukan pekerjaannya. Kinerja organisasi juga disikapi dengan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan.” (Wibowo, 2017)[11].

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Kinerja karyawan dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satu indikator yang melekat dalam kinerja adalah kualitas dan kuantitas kerja. (Mangkunegara, 2013)[12] yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, kredibilitas kerja, sikap kerja

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis survei yang digunakan adalah deskriptif, dan menurut (Sugiyono, 2016)[13] angka-angka tidak ditekankan karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau foto. Survei ini akan dilakukan lebih detail, sehingga survei akan dianalisis secara kualitatif. Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini berarti bahwa jenis penelitian ini merupakan bentuk deskripsi yang sistematis dan faktual yang secara akurat mengenali ciri-ciri dan keadaan sebenarnya dari suatu kelompok atau objek tertentu (Kriyantono, 2014)[14]. Fokus penelitian ini mendeskripsikan komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan demi meningkatkan kualitas karyawan dan mencari tau apa faktor – faktor penghambat komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan janji jiwa jilid 532 sidoarjo.

Teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik wawancara yang meliputi informan/narasumber yang terdiri dari 1(satu) supervisor janji jiwa sidoarjo yang bertanggung jawab atas kebijakan janji jiwa jilid 532 sidoarjo, 5(lima) barista janji jiwa yang berkaitan dengan proses kerja dengan objek langsung dan 7 (tujuh) pelanggan/pembeli yang berada di area janji jiwa jilid 532 sidoarjo yang di jadikan sebagai informan, teknik pengumpulan data ini membutuhkan waktu satu minggu 4/5 kali dengan bertanya langsung kepada pelanggan.

No	supervisor	Karyawan	Pelanggan
1.	Ardi candra	Fakthur rozi	Aurelia (mahasiswa)
2.		Krisna wicaksono	Febri (mahasiswa)
3.		Bayu anggara	Geraldo (pekerja)
4.		Salsabilah	Irwan (pekerja)
5.		Alisti nanda	Bayu (mahasiswa)
6.			Stevani (mahasiswa)

Cara menentukan informan berdasarkan teknik pur positive sampling. Informan merupakan orang-orang yang telah di seleksi karena tingkat alasan memenuhi syarat penelitian atau berpengaruh pada tujuan penelitian. Observasi, (Sugiyono, 2016) mengemukakan, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dokumentasi, Metode dokumentasi mengacu pada pengumpulan data dengan cara merekam data yang ada. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen adalah dengan mengambil kembali data yang diperoleh melalui dokumen tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik data kualitatif, menurut (Sugiyono, 2016) analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, dan analisis dimulai dengan merumuskan masalah kemudian menuliskan hasil penelitian secara langsung sebelum memasuki lapangan. Dalam sebuah penelitian kualitatif jenis deskriptif menggunakan model interaksi dari Huberman dan Miles dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan) saling berinteraksi.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara diatas penelitian menemukan bahwa karyawan di kopi janji jiwa jilid 532 sidoarjo mengeluh karena atasan jarang ada di tempat kerja. kurangnya feedback dari atasan berpengaruh terhadap pola kinerja karyawan. Akibatnya dari kendala masalah ini karyawan ditemukan lebih memilih bertanya kepada sesama karyawan terlebih dahulu mengenai pekerjaan yang kurang dimengertinya. Kurangnya inisiatif dalam bekerja dan menghindari tanggung jawab pekerjaan disebabkan oleh atasan yang kurang memantau bawahan pada saat bekerja membuat karyawan jadi bermalas – malasan dan tidak sesuai dengan SOP perusahaan janji jiwa. Ditemukan karyawan tidak tepat waktu pada saat bekerja karyawan sering telat absen dan lalai nya karyawan dalam melapor menjadi kendala dalam jalanya komunikasi organisasi di dalam perusahaan kopi janji jiwa lippo plaza sidoarjo. Dalam mengatasi hal tersebut supervisor janji jiwa sidoarjo memberikan reward berupa bonus kepada bawahan yang berupa makanan atau materi dengan harapan bawahan tidak melaporkan kepada atasan (general manager area).



Perilaku karyawan ini sesuai dengan teori X dimana karyawan menghindari tanggung jawab dari pekerjaannya. Dalam mengatasi hal tersebut Supervisor Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo menyediakan rewards berupa bonus kepada karyawan dengan bentuk materi ataupun dengan bentuk minuman gratis. Dalam hasil penelitian, peneliti menemukan karyawan di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo membiasakan bertanya kepada Supervisor mengenai pekerjaan yang kurang diketahui, karyawan memilih bertanya kepada Atasan mengenai pekerjaan agar pekerjaan mereka sesuai dan menghindari kelalaian. Hal ini sesuai dengan perilaku teori Y dimana karyawan belajar bertanggung jawab atas pekerjaannya. Karyawan juga mampu memberikan saran mengenai pekerjaan dimana dalam rapat evaluasi yang diadakan oleh Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan perilaku teori Y, karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai aktivitas alami karena karyawan senang dengan pekerjaan. Manajer memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan gagasan dan memberikan masukan yang berguna demi kemajuan organisasi. Namun memang tidak semua saran selalu diterima oleh manajer dan harus dipertimbangkan terlebih dahulu.

#### Jenis dan metode komunikasi janji jiwa lippo sidoarjo

<sup>1</sup> Dari beberapa hasil temuan yang telah dianalisis oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam hal komunikasi organisasi terdapat dua bentuk yaitu, komunikasi top-down dan komunikasi bottom-up. Dua bentuk komunikasi organisasi ini memiliki dua jenis komunikasi yaitu formal dan informal. Komunikasi top-down yang berlangsung di Janji Jiwa Sidoarjo secara umum menggunakan jenis formal dan informal, sesuai dengan kepentingan hal yang dikomunikasikan dan kondisi pada saat melaksanakan komunikasi. Hanya saja lebih sering menggunakan komunikasi informal dalam kegiatan komunikasi pekerjaan sehari-hari. Komunikasi dengan jenis formal yang dimaksud disini adalah dengan menggunakan media tertulis misalnya instruksi tertulis (surat, memo dan lain-lain) dan rapat organisasi, sedangkan informal dengan tatap muka secara langsung mengkomunikasikan apa yang akan dikomunikasikan tanpa memperhatikan alur struktur organisasi maupun dengan media elektronik seperti aplikasi whatsapp atau telepon.

Pada penelitian ini komunikasi menggunakan bottom-up juga menggunakan komunikasi secara formal dan informal. Komunikasi secara formal dilakukan dalam bentuk tukar pendapat, evaluasi antar karyawan, diskusi mengenai target perusahaan atau tentang kendala saat bekerja. Sedangkan secara informal karyawan dapat melakukan dengan cara lisan secara langsung, via aplikasi whatsapp atau via telepon seperti menanyakan tentang pekerjaan yang belum mengerti atau sekadar izin telat atau libur kerja.

Peneliti juga mengamati tentang metode komunikasi. Komunikasi top-down di janji jiwa lippo sidoarjo menggunakan metode informative dan metode persuasive. Metode informative pada saat menginformasikan tugas-tugas yang harus dikerjakan kepada karyawan. Metode persuasive memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan pekerjaan yang harus dilakukan, jadi tidak hanya sebatas memberikan informasi maupun instruksi secara paksaan, seperti manajer saat mengkomunikasikan kedisiplinan mengenai kinerja karyawan, target yang harus dicapai, serta hal yang berhubungan dalam melaksanakan SOP yang harus diterapkan bagi semua karyawan.

Komunikasi bottom-up di Janji jiwa lippo plaza sidoarjo menggunakan metode informative <sup>1</sup> pada saat melaporkan tugas-tugas yang dikerjakan oleh karyawan. Dalam hal ini hanya karyawan sekedar menyampaikan pekerjaan yang telah dikerjakan kepada supervisor. Karna pada umumnya karyawan segan untuk

berkomunikasi dengan atasan. Selain itu komunikasi bottom-up juga menggunakan metode persuasive, namun disini persuasive yang dimaksud tidak pada mempengaruhi atasan untuk melakukan sesuatu atau menurut apa yang diminta oleh bawahan, hanya sebatas memberi penjelasan untuk lebih meyakinkan atasan tentang apa yang telah dilaksanakan karyawan, dan juga memberi masukan kepada atasan.

#### **Media komunikasi Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo**

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi top-down yang dilaksanakan di kopi Janji jiwa Jilid 532 sidoarjo menggunakan media tertulis berwujud catatan kertas kerja berupa memo yang ditempel di dinding. Selain itu penempelan SOP dan greeting yang ditempelkan di dinding agar setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Media komunikasi lain yang digunakan dalam komunikasi top-down dan komunikasi bottom-up yang dilaksanakan di Kopi Janji Jiwa lippo plaza sidoarjo yaitu dengan media elektronik dengan menggunakan whatsapp, dan telepon, dan e-mail, dengan maksud agar pesan lebih cepat disampaikan, selain itu berkomunikasi dengan media ini berguna untuk mengatasi hambatan apabila dalam suatu kondisi tidak dapat melaksanakan komunikasi secara langsung. Namun menggunakan media akan sangat mempengaruhi perasaan dan ekspresi penerima pesan yang memungkinkan salah sangka dan kecurigaan yang tinggi. Dalam hal ini, media lisan dirasa sebagai media yang paling efektif dalam menyampaikan pesan kepada supervisor, namun tentunya penggunaan media dalam komunikasi juga harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat itu. Salah satu upaya agar komunikasi dapat berlangsung dengan efektif dan efisien, media komunikasi tertulis dan lisan juga sering digunakan secara kombinasi dalam sebuah komunikasi, dimaksudkan agar maksud dan tujuan dari pesan tersebut dapat diterima dengan baik oleh atasan.

#### **Hambatan komunikasi kopi janji jiwa jilid 532 sidoarjo**

Komunikasi di kopi janji jiwa jilid 532 sidoarjo masih memiliki hambatan. Namun demikian hambatan tersebut bisa saja memengaruhi pola kinerja karyawan kopi janji jiwa jilid 532 sidoarjo jika tidak diatasi. Adapun hambatan yang terjadi di Kopi Janji Jiwa jilid 532 sidoarjo adalah komunikasi formal yang tidak berjalan dengan baik, dimana peneliti menemukan dalam melihat kinerja karyawan, manajer tidak memiliki suatu penilaian secara tertulis yang berisikan faktor-faktor yang melekat pada kinerja karyawan sesuai yang diungkapkan oleh [12] terdapat kualitas kerja, kuantitas kerja, kredibilitas kerja, dan sikap kerja.

Hal ini menyebabkan pada saat karyawan melakukan kesalahan yang tidak sesuai dengan indikator dari kinerja karyawan dan tidak ada laporan mengenai kinerja karyawan. Pentingnya manajer dalam memerhatikan penilaian dan mengevaluasi kinerja karyawan agar dapat memperbaiki dalam mencapai tujuan Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo. Kinerja karyawan yang kurang baik seperti telat masuk bekerja, adanya selisih data yang terjadi di dalam pekerjaan dan juga masih ada karyawan yang memilih bertanya kepada sesama karyawan mengenai pekerjaan yang kurang diketahui, menjadi hambatan di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo. Pentingnya supervisor dalam memerhatikan penilaian dan mengevaluasi kinerja karyawan agar dapat memperbaiki dalam mencapai tujuan Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo hal ini sesuai dengan pendapat [15] kinerja patut dievaluasi sebagai upaya perbaikan dan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan.

Peneliti juga menemukan bahwa dalam pelaksanaan sebuah komunikasi organisasi kerap terjadi suatu hambatan yaitu atasan sibuk, banyak urusan keluar, dan jadwal atasan yang padat. Hal tersebut menyebabkan supervisor susah untuk ditemui karyawan yang akan melaksanakan komunikasi dan karyawan hanya bisa

menunggu supervisor serta berkomunikasi dengan manajer melalui via aplikasi whatsapp atau telepon. Namun hal ini tidak bisa mengatasi hambatan komunikasi organisasi sepenuhnya sebab karyawan harus menunggu jawaban dari atasan terlebih dahulu, tidak adanya pihak yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dapat menghambat berjalannya komunikasi organisasi, sesuai dengan pendapat (Devito, 2011) dimana komunikasi organisasi harus dapat meningkatkan partisipasi setiap anggota agar berjalannya komunikasi organisasi yang efektif.

Dalam mewujudkan komunikasi yang baik dalam organisasi, perlu adanya kerjasama antar anggota organisasi tersebut. Hubungan antara atasan dan karyawan juga dapat mempengaruhi komunikasi organisasi. Supervisor berperan penting dalam menjalin komunikasi kepada karyawan, agar terciptanya suasana kerja yang baik. Dalam hal ini supervisor harus memahami hambatan komunikasi dan menjaga pelaksanaan komunikasi agar terciptanya kinerja karyawan yang baik di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo. Dalam mengatasi hambatan komunikasi organisasi tersebut supervisor dapat membuka ruang bagi karyawan dalam menyampaikan aspirasinya, mendengarkan dan memberikan respon yang baik kepada karyawan, memperbanyak kegiatan tatap muka dengan karyawan, meningkatkan kunjungan ke Kopi Janji Jiwa Jilid 532 sidoarjo agar karyawan dapat menyampaikan pesan secara langsung, meningkatkan komunikasi lisan dengan karyawan yaitu pertemuan langsung kepada karyawan, memberikan waktu untuk menemui karyawan ataupun mengadakan briefing dengan karyawan agar terwujudnya kinerja karyawan yang baik.

#### **Upaya yang dilakukan kopi janji jiwa jilid 532 sidoarjo**

Seperti yang diketahui bahwa komunikasi top-down dan komunikasi bottom-up yang dilaksanakan di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo tidak selalu berlangsung dengan baik tanpa menemui hambatan apapun. Proses komunikasi organisasi harus dijalankan dengan baik agar terciptanya kinerja karyawan yang baik. Upaya yang dilakukan oleh supervisor guna meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan motivasi berupa bonus serta rewards dan controlling kepada karyawan dengan ada kamera CCTV yang secara langsung memantau kegiatan mereka agar bisa mengawasi apakah setiap karyawan mengerjakan pekerjaannya sesuai jobdes masing-masing dan sesuai prosedur atau tidak, adanya SPK yang mengikat karyawan serta aturan yang dicantumkan agar karyawan dapat mematuhi peraturan dan melaksanakan pekerjaan dengan baik, penempelan SOP dan Greeting kasir agar karyawan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo. Karyawan dalam mengatasi hambatan yang ada dalam komunikasi dengan atasan antara lain dengan berkomunikasi menggunakan media elektronik seperti via aplikasi whatsapp, dan telepon. Dengan menggunakan media elektronik komunikasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selama tidak ada gangguan teknis dalam alat komunikasi tersebut. Karyawan juga berupaya berkomunikasi langsung dengan supervisor pada saat atasan berada di tempat. Berkomunikasi langsung dengan atasan memang sangat penting mengingat atasan yang sibuk dan sering bertugas diluar, Hal tersebut yang bertujuan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam proses memanajemenkan komunikasi organisasi agar terciptanya kinerja karyawan yang baik yang dilakukan atasan dengan karyawan yaitu mengadakan rapat minimal satu bulan sekali dan membuat grup di whatsapp didalam grup tersebut atasan berkomunikasi kepada karyawan dan memberikan pengarahan. Rapat ini menjadi wadah bagi atasan dan juga karyawan untuk membuat perencanaan target pekerjaan, bertukar pikiran terkait keluhan di lapangan, disiplin kerja serta sharing dengan karyawan dan sesama karyawan, membahas target sebelumnya, adanya kendala tidak di bulan ini, ataupun complain dari pengunjung. Dalam rapat ini karyawan juga diberi fasilitas untuk menyampaikan saran maupun masukan kepada atasan dan

sesama karyawan. Dari upaya ini diharapkan terciptanya komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan agar dapat terciptanya kinerja karyawan yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan komunikasi dengan atasan di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo yaitu dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi misalnya telepon atau whatsapp, mengatur waktu bertemu dengan atasan untuk melakukan komunikasi. Dengan penanganan yang tepat, tentunya akan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi bottom-up di Kopi Janji Jiwa Jilid 532 Sidoarjo, dan komunikasi organisasi akan tetap berlangsung dengan baik, pesan yang disampaikan pun dapat tersampaikan dengan baik, dan tentunya tujuan dari komunikasi dapat tercapai.

### Kesimpulan

Beberapa media komunikasi yang kerap digunakan adalah media lisan, tertulis, dan elektronik, tetapi menurut penjabaran peneliti untuk perusahaan kafe ini komunikasi menjadi lebih efektif jika menggunakan media lisan. Dalam proses ini, media komunikasi yang efektif digunakan adalah media lisan, dan diselingi dengan media elektronik. Terkait komunikasi bottom up ini, hambatan komunikasi yang kerap ditemui adalah atasan yang sibuk dan memiliki jadwal yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui karyawan yang ingin berkomunikasi secara langsung. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi dan menunggu waktu atasan yang lebih longgar untuk ditemui dengan segera.

### Ucapan Terima Kasih:

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kedua orang tua serta karyawan/atasan kopi janji jiwa jilid 532 Sidoarjo. Terima kasih juga di tujukan kepada dosen pembimbing yang sudah membantu tugas akhir penelitian ini serta anggota – anggota yang sudah ikut serta.

### Referensi:

- [1] A. Liliweri, *Komunikasi: serba ada serba makna*. 2011.
- [2] D. McGregor, "Theory X and theory Y," *Organ. theory*, vol. 358, no. 374, p. 5, 1960.
- [3] V. Rivai, *Kepimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi 12*. 2014.
- [4] S. P. Robbins, R. Bergman, I. Stagg, and M. Coulter, *Management*. Pearson Australia, 2014.

- [5] Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen dan Organisasi*. 2019.
- [6] A. Purba and E. Demou, "The relationship between organisational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review," *BMC Public Health*, vol. 19, pp. 1–21, 2019.
- [7] D. Purwanto, *Komunikasi Bisnis*. 2014.
- [8] U. Syaripudin, *Komunikasi Pendidikan*. 2013.
- [9] A. Liliweri, *Komunikasi antar personal*. Prenada Media, 2017.
- [10] Rismayanti, "HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI YANG SERING DIHADAPI DALAM SEBUAH ORGANISASI," *Vol IV*, 2018.
- [11] Wibowo, *Manajemen Kinerja*. 2017.
- [12] P. Mangkunegara, & Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2013.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2016.
- [14] R. Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. 2014.
- [15] I. G. R. Palguna and L. P. S. Utari, "Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Gae," *J. Syntax Transform.*, vol. 1, no. 05, pp. 125–135, 2020.

# CEK DANI

---

## ORIGINALITY REPORT

---

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[repository.usbypkp.ac.id](http://repository.usbypkp.ac.id)

Internet Source

12%

2

[123dok.com](http://123dok.com)

Internet Source

2%

3

[docplayer.info](http://docplayer.info)

Internet Source

2%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 2%

Exclude bibliography      On