

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MEMBANGUN KEPUASAN BEKERJA DI PT. BPR MENTARI TERANG

Gideon Bangga Bakti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri
Surabaya

Gideonbakti16041184056@mhs.unesa.ac.id

Tsuroyya, S.S., M.A.

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri
Surabaya

tsuroyya@unesa.ac.id

Abstrak

Dewasa ini penggunaan pola komunikasi yang sesuai dengan budaya dan kebiasaan dari sebuah perusahaan akan membantu efektifitas dan memaksimalkan hasil. Di sini PT. BPR Mentari Terang merupakan Perusahaan di bidang perbankan yang telah memiliki banyak pengharapan baik dalam skala regional maupun nasional dan sudah bergerak dalam kurun waktu 20 tahun. Disini peneliti akan meneliti pola komunikasi apa yang di gunakan oleh BPR mentari Terang dalam menjalankan perusahaan, dan mengetahui efektifitas pola komunikasi yang di gunakan dengan tujuan pencapaian yang maksimal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode fenomenologi dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Kemudian hasil wawancara akan di analisis menggunakan teori dari lunenburg mengenai pola-pola komunikasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukan jika di PT BPR Mentari Terang menggunakan pola komunikasi sirkular yang terdiri dari pola komunikasi lingkaran, roda dan Y.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Pola komunikasi organisasi, Hambatan komunikasi

Abstrack

In today's era, the use of communication patterns that align with the culture and habits of a company will help enhance effectiveness and maximize outcomes. Here, PT. BPR Mentari Terang is a banking company that has high expectations both on a regional and national scale, and has been operating for 20 years. In this study, the researcher will examine the communication patterns utilized by BPR Mentari Terang in running their company, and determine the effectiveness of these communication patterns in achieving maximum results. The researcher employs the phenomenology method with interview data collection techniques. Subsequently, the interview results will be analyzed using Lunenburg's theory on communication patterns. The research findings indicate that PT. BPR Mentari Terang uses a circular communication pattern, which consists of circular, wheel, and Y-pattern communication.

Keyword: Pattern of Communication, Organizational Communication Patterns, Communication Barriers.

PENDAHULUAN

William V. Hanney dalam Efendi (1984 : 146) menyatakan “Organisasi terdiri dari beberapa orang, di dalam organisasi melibatkan suatu keadaan saling membutuhkan atau terkait, keterkaitan membutuhkan koordinasi, dan koordinasi membuktikan adanya sebuah komunikasi”. Begitulah keterkaitan antara komunikasi dan organisasi.

Organisasi atau perusahaan memerlukan sistem (Pola Komunikasi) dalam sebuah proses komunikasi. Organisasi atau perusahaan memerlukan sebuah sistem untuk mengatur bagaimana alur informasi berjalan. Organisasi maupun perusahaan yang memiliki skala besar maupun kecil memerlukan sebuah sistem komunikasi.

Dengan adanya sistem komunikasi dalam mengatur jalanan alur pesan atau informasi, setiap anggota-anggota organisasi mampu mengetahui posisinya dalam sebuah organisasi, dengan demikian anggota organisasi bisa tau sebuah informasi itu di peruntukan untuknya atau tidak. Dalam hal ini berbicara tentang “siapa berkomunikasi kepada siapa”. Sistem seperti ini yang di sebut oleh Ronald B. Adler disebut sebagai *communication networks* atau bisa di sebut jaringan komunikasi, yakni suatu pola hubungan diantara individu dengan individu lain dimana jalannya sebuah alur informasi berjalan dalam suatu organisasi.

Komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki peranan yang penting, karena hampir setiap kegiatan dalam organisasi

memerlukan komunikasi. Komunikasi sendiri memiliki fungsi tersendiri dalam sebuah organisasi.

Wilson Bangun mengemukakan dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” tahun 2012, komunikasi memiliki beberapa fungsi dalam organisasi yaitu :

1. Fungsi Pengawasan

Organisasi memiliki struktur dan perintah, dalam hal ini komunikasi memiliki fungsi pengawasan, komunikasi membantu karyawan untuk melakukan atau memperbaiki kinerja supaya sesuai dengan perintah atau sesuai dengan standar yang berlaku dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Sebagai Motivasi

Penyampaian pencapaian kinerja, prestasi, informasi yang jelas, dan juga bagaimana menyampaikan motivasi kepada anggota organisasi atau perusahaan guna membangun semangat dalam menjalani tugas yang di berikan.

3. Pengungkapan Emosi

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi kerja merupakan sumber utama dalam komunikasi sosial, dimana terdapat pengungkapan yang menunjukkan emosi atau pengekpresian rasa puas, sedih, senang, maupun kecewa.

4. Informasi

Komunikasi memiliki fungsi sebagai informasi berhubungan dengan pengambilan keputusan. Kegiatan komunikasi yang di lakukan membantu anggota atau pimpimnan dalam organisasi mendapatkan informasi guna menentukan keputusan yang tepat.

Sutrisna Dewi dalam bukunya "Komunikasi Bisnis" juga mengungkapkan beberapa fungsi komunikasi dalam perusahaan sebagai berikut :

1. Informatif

Pimpinan dan karyawan memerlukan informasi guna menyelesaikan berbagai tugas. Fungsi komunikasi sebagai informasi ini berkenaan dengan upaya organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan.

2. Pengendalian

Komunikasi berfungsi sebagai pengendali atau pengatur dalam organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini komunikasi berbentuk seperti, peraturan, perintah, prosedur dan laporan.

3. Persuasif

Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk mengajak atau mempengaruhi seseorang dalam hal ini adalah anggota organisasi atau karyawan untuk melakukan ide, gagasan, atau tugas untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

4. Integratif

Organisasi atau perusahaan memiliki berbagai bagian/devisi dengan tanggung jawab dan fungsinya sendiri-sendiri. Dengan adanya komunikasi akan membantu seluruh bagian/devisi menjadi satu kesatuan atau saling berintegrasi.

PT. BPR Mentari Terang adalah perusahaan yang berjalan di bidang perbankan. PT. BPR Mentari Terang sudah beberapa kali menerima penghargaan *infobank* sebagai BPR Terbaik. Untuk saat ini ada sekitar 11.000 nasabah aktif di PT. BPR Mentari Terang dan aset lebih dari empat ratus miliar rupiah.

Ada beberapa pola/sistem dalam komunikasi organisasi, pola-pola tersebut memiliki karakteristik dan dampaknya masing-masing dalam pengaplikasiannya. Dengan ini peneliti akan meneliti pola/sistem komunikasi organisasi yang digunakan PT. BPR Mentari Terang dalam membangun kepuasan bekerja.

Pada bagian ini, akan dijelaskan model komunikasi yang digunakan di antara pimpinan dan juga karyawan di PT. BPR Mentari Terang. Pola komunikasi ini mencakup apakah komunikasi bersifat top-down (dari pimpinan ke karyawan), bottom-up (dari karyawan ke pimpinan), atau lateral (antar karyawan seajar). Selain itu, juga akan dibahas gaya komunikasi yang umum digunakan, seperti komunikasi formal atau informal, dan apakah komunikasi dilakukan secara langsung atau melalui media tertentu.

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif dipilih oleh peneliti dengan tujuan untuk menemukan, mempelajari, dan memahami suatu fenomena yang tidak dapat ditemukan hanya dengan mengandalkan asumsi atau data angka. Pendekatan kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang dalam penggunaannya bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang peristiwa atau fenomena melalui penggalian informasi dari para informan dan mengungkapkannya melalui penggunaan bahasa tertulis (Moloeng, 2010). Hasil dari penelitian ini tidak diperoleh melalui

penggunaan prosedur statistik atau penghitungan matematis lainnya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami dan menafsirkan suatu peristiwa yang terjadi berdasarkan sudut pandang atau perspektif peneliti itu sendiri. (Gunawan, 2014).

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologis bertujuan untuk menggambarkan makna umum yang terkait dengan fenomena kehidupan (Creswell, 2015). Fenomenologi berupaya untuk mengungkapkan makna dari peristiwa yang dialami oleh individu. Makna tersebut bergantung pada hubungan individu dengan pengalaman yang mereka alami (Hasbiansyah, 2008).

Lokasi penelitian berada di kantor Pusat PT BPR Mentari Terang. Lokasi penelitian ini dilakukan di tempat yang telah disepakati oleh peneliti dan informan penelitian.

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dan observasi sebagai teknik yang digunakan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian kualitatif. (Rachmawati, 2007). Wawancara melibatkan dua pihak atau lebih dengan peran yang berbeda. Satu pihak berperan sebagai pencari informasi, sementara pihak lainnya berperan sebagai sumber informasi. (Soegijono, 1993). Pertanyaan adalah alat

yang digunakan dalam pelaksanaan wawancara ini. Peneliti membuat serangkaian pertanyaan dengan mengacu pada bagaimana pola komunikasi di PT BPR Mentari Terang dijalankan dan kepuasan karyawan.

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur melibatkan penggunaan pedoman pertanyaan yang mencakup pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Tujuan dari ini adalah agar peneliti dapat meningkatkan pertanyaan dan mendapatkan data yang lebih mendalam. (Rachmawati, 2007).

Pemilihan informan dilakukan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non-probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak dilakukan secara acak. *Purposive sampling* adalah salah satu metode dalam *non-probability sampling* yang dilakukan berdasarkan pertimbangan peneliti. Informan dipilih karena dianggap memenuhi kriteria yang relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. (Sugiyono, 2015).

Proses analisis data melibatkan tindakan terstruktur dalam mengolah informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kegiatan pengumpulan data lainnya. Hasilnya kemudian diinterpretasikan dan menghasilkan ide, pandangan, serta konsep yang inovatif. (Raco, 2010). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Miles dan Hubberman

(dalam Sugiyono, 2015). Pada umumnya, terdapat tiga langkah dalam melakukan analisis data menggunakan teknik ini, yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan memverifikasi data.

Sugiyono (2015) menyatakan dalam penelitian kualitatif, proses validasi data melibatkan uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *conformability*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Informan

1. DN, laki-laki dengan usia 45 tahun, menjabat sebagai direktur kepatuhan dan sudah bekerja di PT. BPR Mentari Terang selama 22 tahun.
2. TK, Perempuan dengan usia 39 tahun, menjabat sebagai kabag SDM & Umum. Bekerja di PT. BPR Mentari Terang selama 14 tahun.
3. ENK, laki-laki berumur 28 tahun, menjabat sebagai marketing kredit. Bekerja di PT. BPR Mentari Terang selama 5 tahun.
4. INSF, Perempuan dengan usia 30 tahun, menjabat sebagai Customer Service. Bekerja di PT. BPR Mentari Terang selama 8 tahun.

B. Gambaran umum PT. BPR Mentari Terang.

PT. BPR Mentari Terang Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang bertempat di Kabupaten Tuban, Jawa Timur, Indonesia. Tepatnya di Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo No.95, Latsari, Kec. Tuban, Kabupaten Tuban,

Jawa Timur. PT BPR Mentari Terang didirikan sejak tahun 2000.

Dalam kurun waktu 20 tahun BPR Mentari Terang telah mendapatkan banyak penghargaan dari berbagai media maupun organisasi. Dan pernah mendapatkan BPR Terbaik dalam taraf nasional pada kelasnya. Sekarang ini PT BPR. Mentari Terang memiliki 2 kantor cabang dan 6 kantor KAS yang tersebar di Kabupaten Tuban dan Kabupaten Lamongan. Untuk saat ini BPR Mentari Terang memiliki 10.795 nasabah dan juga memiliki 113 karyawan per tanggal 18 Juli 2023.

PT. BPR Mentari Terang didirikan untuk meningkatkan, mengembangkan, dan memberdayakan ekonomi masyarakat di Tuban, Lamongan dan sekitarnya secara profesional dalam bidang kewirausahaan yang dinamis, berdaya tahan, dan progresif. Ini sejalan dengan visi dan misi Bank BPR Mentari untuk kabupaten Tuban dan Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi. Selama dua dekade, BPR Mentari Terang telah menerima banyak penghargaan dari berbagai organisasi dan media. PT BPR Mentari Terang saat ini memiliki dua cabang kantor KAS di Kabupaten Tuban dan Kabupaten Lamongan.

Para pengusaha kecil dan menengah adalah nasabah dan debitur bank ini. Karena bank-bank ini menawarkan layanan penagihan dan kredit yang lebih mudah bagi pelanggan dan debitur, transaksi lebih cenderung dilakukan secara lokal daripada di kantor mereka sendiri. Perbankan

mengacu pada fungsi suatu lembaga yang berfungsi sebagai perantara perbankan. Lembaga ini mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat sekaligus memenuhi tujuan pemerintah untuk meningkatkan ekonomi, terutama sektor usaha kecil dan menengah. Kehati-hatian tidak dapat dipisahkan dari peraturan bank. Aturan Bank Indonesia (PBI) mengatur ini dan mewajibkan semua Bank Perkreditan Rakyat (BPR) untuk bergabung sebagai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), yang berfungsi untuk menjaga dana nasabah. Lindungi (BI) dan LPS. PT. BPR Mentari memiliki budaya kinerja di mana semua karyawan berperilaku secara adil.

Deskripsi tugas dan tanggung jawab: Dalam pengelolaan suatu organisasi, individu yang berkualitas diperlukan untuk melakukan tugas tertentu. Peran dan tanggung jawab masing-masing departemen dalam struktur organisasi PT. BPR Mentari adalah sebagai berikut: (1) Dewan Komisaris, (2) Direktur Utama, (3) Direktur Bisnis, (4) Direktur Kepatuhan, (5) Kabag Adm. Kredit, (6) Kabag Kredit & Pemasaran, (7) Kabag Remedial, (8) Kabag Akutansi, (9) Kabag SDM & Umum, (10) Kabag Funding, (11) Kabag IT, (12) Kepala Cabang Utama, (13) Kepala Cabang Babat.

C. Hasil Penelitian

Dalam berkomunikasi, pola komunikasi yang sering digunakan di Kantor PT BPR Mentari yaitu sebagai berikut :

1. Pola Lingkaran, Dengan pola lingkaran, setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama lain hanya dengan menggunakan satu jenis sistem urutan pesan. Tidak ada anggota yang dapat berhubungan langsung dengan semua anggota lainnya, dan tidak ada anggota yang dapat mendapatkan semua informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.

Berdasarkan hasil wawancara terkait pola komunikasi lingkaran di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap ada konferensi pers atau rapat singkat, maka ada rapat singkat sebagai wadah interaksi. Berdasarkan kesaksian beberapa narasumber mengenai pola komunikasi sirkular, dapat disimpulkan bahwa rapat, pengarahan dan koordinasi yang diselenggarakan di kantor PT BPR Mentari merupakan ekspresi dari arus sirkular antar karyawan, karena setiap orang terlibat dalam komunikasi tersebut. Nantinya, model komunikasi sirkular ini akan diterapkan ke seluruh departemen PT BPR Mentari yang berpartisipasi untuk memaksimalkan koordinasi antar kantor PT BPR Mentari.

2. Pola komunikasi roda, Pola roda menyampaikan semua informasi kepada orang-orang penting. Orang-orang di posisi sentral menerima informasi dari anggota organisasi lainnya dan menggunakan saran dan persetujuan anggota lain untuk memecahkan masalah. Orang-orang

di posisi sentral menerima informasi dari anggota organisasi lainnya dan menggunakan saran dan persetujuan anggota lain untuk memecahkan masalah.

Berdasarkan komentar beberapa informan tentang pola komunikasi sepeda, dapat disimpulkan bahwa petunjuk dan informasi berasal dari manajemen PT BPR Mentar, yang kemudian memberikan penjelasan kepada masing-masing kepala departemen. Komunikasi organisasi di lingkungan lokal dan dengan penerima manfaat dapat lebih efisien dan praktis dengan menggunakan jaringan berbentuk roda. Salah satu komponen model pola komunikasi organisasi roda memainkan peran penting dalam penyebaran informasi. Orang-orang dengan peran tertentu dalam organisasi hanya dapat mengakses informasi, tetapi orang lain dapat berbagi.

3. Pola Y, yaitu model ini memiliki pemimpin yang jelas, tetapi anggota lainnya bertindak sebagai pemimpin sekunder. Anggota ini dapat mengirim dan meneruskan pesan dari dua anggota lainnya. Anggota Pihak Ketiga hanya dapat meneruskan pesan ke satu orang saja. Anggota pihak ketiga hanya dapat meneruskan pesan ke satu orang.

Berdasarkan beberapa pernyataan para informan mengenai model komunikasi Y, dapat disimpulkan bahwa model komunikasi ini merupakan kasus tertutup yang

hanya melibatkan masing-masing manajer area/departemen, sehingga para pegawai di areanya dapat terus melakukan pekerjaannya, sehingga penyampaian informasi dapat dipermudah.

4. Pola Komunikasi umum dan menyeluruh, yang komprehensif, dalam pola komunikasi bintang atau di semua saluran, memungkinkan semua anggota untuk bertukar pesan atau informasi. Semua anggota grup dapat berkomunikasi langsung dengan anggota lainnya tanpa perantara. Artinya semua anggota suatu kelompok atau organisasi dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok atau organisasi lain.

Berdasarkan beberapa informasi mengenai model komunikasi, dapat disimpulkan bahwa setiap elemen yang ada mulai dari jajaran karyawan hingga elemen manajemen yang bertanggung jawab saling bersinergi dalam menciptakan komunikasi melalui adaptasi waktu dan keadaan ketika mereka perlu berkomunikasi secara formal dan terlibat dalam percakapan santai di waktu luang mereka.

5. Pola Komunikasi Rantai, pola komunikasi berantai merupakan sistem komunikasi yang sering digunakan dalam birokrasi yang biasanya mengikuti model komunikasi formal. Pola komunikasi ini terjadi melalui saluran yang secara

ketat mengikuti sistem hierarki organisasi.

Berdasarkan apa yang dikatakan beberapa informan tentang model komunikasi berantai, dapat disimpulkan bahwa model komunikasi ini lebih berkaitan dengan bagaimana informasi menyebar dari satu orang ke orang lain, sehingga informasi yang dikirimkan kepada individu tertentu dapat menyebarkan transmisi informasi tersebut sebagai informasi yang utuh atau informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain.

Faktor pendukung adalah hal-hal yang membantu menjaga model komunikasi yang baik dalam organisasi sehingga dapat membantu kinerja organisasi secara keseluruhan. Factor pendukung ini menunjukkan pola komunikasi yang ada pada komunikais, terutama di PT BPR Mentari. Pola komunikasi ini menunjukkan gaya komunikasi di kantor PT BPR Mentari. Hubungan personal, metode komunikasi, waktu, dan fasilitas adalah pendukungnya.

Faktor preventif adalah hal-hal yang mengakibatkan model komunikasi organisasi tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil kajian dan analisis para peneliti terungkap bahwa faktor penghambat komunikasi dalam organisasi lebih banyak disebabkan oleh (1) hirarki internal organisasi, (2) kemungkinan dukungan yang kurang optimal, dan (3) kurangnya hubungan pribadi.

D. Pembahasan

Dalam model pola komunikasi organisasi, informasi diberikan atau dikirim dari pengirim kepada penerima sehingga mudah dipahami. Oleh karena itu, model komunikasi organisasi harus dapat mengkomunikasikan gagasan inovatif yang akan membantu kemajuan organisasi. Kenyataan yang terjadi selama pelaksanaan model komunikasi kantor PT BPR Mentari adalah bahwa ada perbedaan pendapat tentang model dan teori yang digunakan dalam implementasinya yang ada. Pendapat tentang perusahaan dibagi menjadi dua bagian. mengomentari fitur positif kantor PT BPR Mentari, salah satunya adalah kolaborasi dalam semua operasi perusahaan. Salah satu cara untuk mengungkapkan pendapat adalah melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara kolektif dalam organisasi. Dalam hal dukungan online dan masalah pribadi, pemikiran tentang aspek negatif organisasi, terutama media informasi, tidak terlalu efektif.

Kepuasan kerja secara keseluruhan seseorang dapat dihitung dengan perkalian antara tingkat kepuasan mereka dengan setiap aspek pekerjaan mereka dengan tingkat pentingnya setiap aspek tersebut bagi mereka. Apakah seseorang puas atau tidak puas dengan pekerjaannya tergantung pada bagaimana mereka melihat hubungan antara keinginannya dan hasil yang mereka peroleh. Adanya kepuasan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan tentunya akan sangat membantu dalam efektivitas dan kualitas pekerjaan.

Hubungan personal, media, waktu, dan istirahat adalah faktor pendukungnya, menurut penelitian dan analisis peneliti. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kesadaran individu adalah yang paling penting dalam menjaga model komunikasi organisasi. Kesadaran individu diperlukan dalam proses interaksi untuk menjaga manajemen waktu, media, dan hubungan manusia, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mencapai hasil yang baik. Menurut analisis peneliti, komponen penghambat model komunikasi organisasi lebih sesuai dengan hierarki internal organisasi, kemungkinan dukungan yang lebih rendah, dan hubungan yang tidak terlalu personal. Beberapa faktor memengaruhi proses ini dalam model komunikasi organisasi. Misalnya, tidak ada struktur pendukung yang ideal (seperti Internet) dan hubungan dalam organisasi tidak begitu hierarkis dan individual.

Selain itu, peneliti dapat menyimpulkan dari hasil analisis data penelitian bahwa organisasi harus menggunakan model yang digunakan untuk mempertahankan model komunikasi yang lebih baik. Model komunikasi Y harus digunakan oleh organisasi sektor publik yang mengharapkan penyampaian layanan yang efisien dan akuntabel. Ini karena arus informasi berasal dari setiap manajer yang bertanggung jawab, bukan hanya dari manajemen puncak. Hal ini dapat dilakukan oleh Tugas Daerah, yang akan memberikan perintah dan petunjuk kepada anggotanya untuk memaksimalkan

pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

Penelitian ini menemukan bahwa pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan sangat penting bagi PT. BPR Mentari Terang. Berikut adalah ringkasan hasil utama :

a. Budaya Perusahaan yang Kekeluargaan

Dalam perusahaan ini, terdapat budaya perusahaan yang sangat mengedepankan aspek kekeluargaan. Pimpinan dan karyawan berinteraksi dengan cara yang akrab dan saling peduli satu sama lain yang kemudian meningkatkan kedekatan emosional, rasa simpati, dan rasa empati. Budaya kekeluargaan ini menciptakan suasana kerja yang hangat dan mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan rasa nyaman pada karyawan dan juga pimpinan.

Seperti hasil penelitian dari Kholiq (2011) dalam "Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus: Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Radio Kota Perak Yogyakarta)", dimana ia menemukan bahwa semakin dekat hubungan antara pimpinan dengan karyawan berbanding sejajar dengan meningkatnya rasa nyaman karyawan dan pimpinan dalam sebuah perusahaan.

b. Komunikasi Terbuka dan Transparan

Pimpinan PT. BPR Mentari Terang menerapkan pola komunikasi terbuka dan transparan dengan karyawan. Mereka memberikan informasi yang jelas mengenai tujuan, strategi, dan perkembangan perusahaan kepada karyawan. Hal ini membantu dalam membangun kepercayaan dan pemahaman yang kuat antara pimpinan dan karyawan. Komunikasi yang dibangun oleh pimpinan dan staff yang terbuka melalui grup whatsapp membuat para pimpinan dan karyawan memiliki rasa kedekatan dengan berkordinasi dan berbicara melalui grup yang ada.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Adi I. S. dan Evi Y. (2018) dalam "Dampak Kepemimpinan Otentik Dan Komunikasi Yang Transparan Terhadap Reputasi Internal" di jelas kan bahwa adanya komunikasi yang transparan secara positif berpengaruh terhadap reputasi internal perusahaan, yang di maksud adalah adanya komunikasi yang transparan meningkatkan rasa percaya karyawan terhadap pemimpin.

c. Keterlibatan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan

Pimpinan perusahaan ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka. Karyawan dianggap sebagai mitra dalam mencapai tujuan perusahaan

dan pendapat mereka dihargai. Hal ini memberikan rasa memiliki dan meningkatkan motivasi serta kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap proses dan hasil kinerja yang dilakukan oleh karyawan di PT BPR Mentari. Pola komunikais yang terjadi di PT BPR Mentari mencetak karyawan yang loyal terhadap perusahaan.

Seperti hasil penelitian dari Asih, Gusti Yuli dan Sutrisno H. (2002) dalam "Hubungan antara partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dan efikasi diri dengan komitmen pada organisasi", dijelaskan bahwa ada hubungan positif antara partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dengan komitmen karyawan kepada perusahaan.

d. Dukungan dan Pemberian Balikan

Pimpinan PT. BPR Mentari Terang memberikan dukungan yang kuat kepada karyawan melalui berbagai bentuk pemberian balikan. Mereka memberikan apresiasi, pujian, dan reward kepada karyawan yang berprestasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, tetapi juga memotivasi mereka untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Dukungan kuat inilah yang menghasilkan kinerja optimal yang dilakukan oleh para karyawan di PT BPR Mentari.

Sama halnya dengan penelitian dari Aldila S. Prabu dan Dewie T. Wijayanti (2016) dalam "Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya)", yang menunjukkan hasil penelitian bahwa adanya apresiasi atau penghargaan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini disimpulkan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati di masing-masing bidang dan memastikan pekerjaan selesai tanpa kesalahan, kantor PT BPR Mentari menggunakan model komunikasi sirkular, yang terdiri dari pola lingkaran, roda, dan Y. pola komunikasi roda, dengan kata lain H. manajer memiliki otoritas penuh untuk memantau setiap pekerja. Dalam situasi ini, dia adalah satu-satunya orang yang memiliki kemampuan untuk mengkomunikasikan dan menerima pesan dari semua anggota. Pada saat yang sama, model Y memiliki pemimpin yang jelas,

tetapi anggota lain bertindak sebagai pemimpin sekunder.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan dianalisis oleh peneliti, terungkap bahwa faktor pendukungnya adalah (1) hubungan personal, (2) alat komunikasi, (3) waktu, dan (4) Fasilitas. Faktor yang menghambat komunikasi organisasi cenderung terfokus pada (1) hirarki internal organisasi, (2) layanan dukungan yang kurang memadai, dan (3) hubungan yang tidak terlalu personal.

B. Saran

Penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat sangat memengaruhi keberlangsungan lingkungan kantor. Latar belakang, sifat, sikap, dan karakteristik karyawan dan manajemen memungkinkan komunikasi dan pencapaian tujuan bersama. Berdasarkan penelitian ini, diharapkan bahwa keterbatasan saat ini dan masa lalu dapat digunakan sebagai pelajaran untuk masa depan ketika lingkungan perkantoran berkembang dan berubah. Selain itu, sangat disarankan untuk menggunakan model komunikasi Y, di mana arus informasi dapat disalurkan secara konsisten dari manajemen puncak, serta setiap orang yang bertanggung jawab atas bidang tertentu dapat memberikan informasi dan petunjuk yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

Adian, D. G. 2016. *Pengantar Fenomenologi*. Depok: Penerbit Koekoesan.

- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siregar, Robert T. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Morissan, Ph D. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Campbell, T. T. 2017. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Suryani, L., & Fitri, S. 2019. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 21(2), 81-88.
- Utami, A. R., & Wardani, D. K. 2018. *Analisis Pengaruh Kepuasan Bekerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan PT XYZ*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 1-8.
- Wardhana, A. 2017. *Hambatan-hambatan dalam Proses Komunikasi Organisasi: Studi Kasus pada Perusahaan XYZ*. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 5(1), 32-40.
- Suryani, L., & Fitri, S. 2019. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Artikel*, Vol. 21, pp. 81-88
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sobur, Alex & Deddy Mulyana. 2020. *Filsafat Komunikasi: Tradisi, Teori, dan Metode Penelitian Fenomenologi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ali, Irfan, et al. 2015. *Pola Komunikasi Organisasi forum Leader pada Aktivitas Evaluasi Bandung Clean Action*. *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*, Vol. II, No. 2, pp. 150.
- Lumentut, Gracia Febrina, et al. 2017. *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*. e-journal *Acta Diurna*, 6(1), pp. 4.
- Rusdin, Sayid M.. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi dengan Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan Kota Samarinda*. *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 3, pp. 322.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- V.Oisiana, S. I. (2016). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Objektif dan Perpektif Subjektif (1st ed.)*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Website PT. BPR Mentari Terang. 2019. Di akses pada 15 Juli 2023 dari <http://mentariterang.com/profil/sekilasmentariterang>
- Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. 1998. "Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan",

- (terjemahan Deddy Mulyana), Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Susanto, E. H. (2017). *Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah*. Jurnal *Aspikom*, 1(1), 109-123.
- Kholiq, Muzawwir. 2011. *Pola Komunikasi Organisasi (Studi Kasus: Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Radio Kota Perak Yogyakarta)*. Di akses pada 16 Juli 2023 dari <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/5594>
- Stiyanto, Adi I., dan Evi Yulistiana. 2018. *Dampak Kepemimpinan Otentik Dan Komunikasi Yang Transparan Terhadap Reputasi Internal*. Jurnal *Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, Vol. 6, No.1, pp. 19-27.
- Prabu, A. Saga dan Dewie T. Wijayanti. 2016. *Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya)*. Jurnal *ekonomi bisnis dan kewirausahaan*, Vol. 5, No. 2, pp. 104-117.
- Hardjana, Andre. (2019). *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Danim. Sudarwan. 2008. *Kinerja Staff dan Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sunarni, Sri. 2011. *Analisis Hubungan Antara Efektifitas komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan di PT. Aksara Solopos*. Skripsi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Andina, R. (2020). *Iklm Komunikasi Organisasi di Klinik Minang MedicalCenter Padang*. Universitas Andalas.
- Asrar, M. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interprsonal Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Muhammadiyah Makassar.