

ANALISIS KOMUNIKASI VERTIKAL PADA REMAJA DI PUSAT PENGEMBANGAN ANAK (PPA) SAMARINDA SEBERANG

Marvina Debora¹, Hairunnisa², Sarwo Eddy Wibowo³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis efektivitas komunikasi vertikal yang terjadi pada remaja di Pusat Pengembangan Anak (PPA) Samarinda Seberang. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi dan wawancara. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling, di mana peneliti menentukan informan dengan pertimbangan dan kategori tertentu. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif model interaktif (Mathew B. Miles, Michael Huberman, dan Saldana, 2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal pada remaja di Pusat Pengembangan Anak (PPA) telah berjalan efektif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi vertikal ke bawah dilakukan pengambilan keputusan, arahan, instruksi, dan motivasi. Sedangkan komunikasi ke atas yang dilakukan anak remaja kepada mentor terkait saran, usulan/ide, pertanyaan, dan pendapat. Kehadiran PPA dalam anak remaja membantu dalam perkembangan jasmani dan rohani mereka. Kegiatan yang ada dalam PPA memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kemampuan dan bakat pada diri anak sehingga menimbulkan kepuasan dan menyebabkan mereka untuk terus aktif mengikuti PPA.

Kata Kunci: remaja Pusat Pengembangan Anak (PPA), Pusat Pengembangan Anak (PPA), komunikasi, efektivitas

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini komunikasi menjadi aspek penting dalam pemenuhan interaksi manusia terhadap kegiatannya. Komunikasi memudahkan orang menyampaikan pesan secara langsung dan mendapatkan umpan balik langsung dari penerima pesan. Komunikasi juga berperan pada lingkup organisasi di mana setiap organisasi ataupun instansi tidak terlepas dari adanya interaksi satu sama lain, baik sesama secara internal maupun eksternal dalam aktivitasnya guna mencapai tujuan organisasi.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: marvina.debora@gmail.com

² Dosen Pembimbing I dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing II dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan berimbang dalam kinerjanya organisasi karena komunikasi yang tepat akan menghindari persepsi-persepsi yang tidak perlu yang mungkin akan menimbulkan gesekan.

Komunikasi vertikal terjadi dari atasan ke bawahan (*downward communication*) dan dari bawahan ke atasan (*upward communication*). Komunikasi ini melibatkan dua pihak di mana atasan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya, sedangkan bawahan memberikan laporan, saran, pengaduan, dan sebagainya kepada atasan (Putra & Denziana, 2014). Komunikasi vertikal penting dilakukan dalam organisasi karena sebagai sarana dalam penyampaian informasi.

Salah satu wadah bagi terciptanya sarana komunikasi adalah lembaga pendidikan, baik formal maupun non-formal. Seperti PPA (Pusat Pengembangan Anak) yang merupakan program pendidikan informal di lingkungan gereja yang berfokus untuk membantu perkembangan kebutuhan anak secara pribadi dengan dibekali pengetahuan umum dan keagamaan PPA Samarinda Seberang merupakan salah satu lembaga pusat pengembangan anak dibawah naungan Yayasan Compassion Indonesia (YSI) yang bermitra dengan gereja lokal. Tujuan organisasi ini adalah untuk memerdekakan anak dari kemiskinan intelektual, spiritual, sosio emosional, dan fisik serta hidup dengan bertanggung jawab dan independen. Komunikasi vertikal yang terjadi pada PPA Samarinda Seberang antara mentor dan anak didik tidak selalu berlangsung baik. Anak-anak kategori remaja memiliki rasa ingin tahu yang tinggi dan suka mengikuti *trend* atau kebiasaan orang-orang di lingkungannya walaupun hal tersebut tidak baik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah ini adalah “Bagaimana efektivitas komunikasi vertikal pada remaja di PPA Samarinda Seberang?”.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Komunikasi Vertikal pada remaja di PPA Samarinda Seberang.

Kerangka Dasar Teori

Human Relations

Human relations atau hubungan manusiawi merupakan hubungan antar manusia atau lebih tepatnya hubungan manusiawi, tetapi tidak hanya dalam hal berkomunikasi saja melainkan dalam pelaksanaannya terkandung nilai-nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat penting untuk mengubah sifat, pendapat, atau perilaku seseorang. Faktor manusia di sini berupa watak, sifat, tingkah laku, pribadinya dan bukan hanya wujudnya saja (Amrullah, 2019).

Masalah yang ada pada *human relations* adalah masalah rohaniah yang mencakup watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku ke arah kepuasan hati. Jika dalam hubungan komunikatif orang yang terlibat merasa bahagia, maka *human relations* itu berhasil, dan sebaliknya. Kunci aktivitas

dalam *human relations* adalah memotivasi karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan mereka, yakni kebutuhan terhadap pemenuhan hidup keluarganya, kebahagiaan keluarga, peningkatan dirinya sendiri, dan lain-lain (Effendy 2009:52).

Dalam hal organisasi, *human relations* mengarah pada hubungan kerja yang erat dalam mencapai tujuan organisasi (Putri & Kadewadana, 2018). Komunikasi persuasif terkait psikologi, emosi, dan pemikiran manusia dalam teori ini bersifat dinamis dan tidak dapat dipisahkan dari faktor manusia. Hubungan yang baik dalam lingkungan organisasi akan meningkatkan kesejahteraan warga organisasi.

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris ‘*effective*’ yang artinya berhasil atau sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Sedangkan efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam kegiatan antara pelaksanaan tugas dan tujuan yang ingin dicapai. Mahmudi (2010:143) berpendapat bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan pra sarana dalam besaran tertentu dalam menghasilkan barang atau jasa kegiatan yang dikerjakan.

Pada intinya, efektivitas merupakan kemampuan dalam menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan/diharapkan. Sesuatu yang efektif berarti terdapat hasil seperti yang ditunjukkan atau menimbulkan kesan yang dalam dan jelas. Efektivitas juga dapat digunakan dalam menilai sesuatu yang dianggap perlu adanya perubahan atau tidak agar menghasilkan hal yang dikehendaki.

Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama (makna). Menurut Rogers & Kincaid (1981:18) komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih saling membentuk dan melakukan pertukaran informasi yang diikuti pengertian yang mendalam. Sedangkan Raymond S. Ross (1983:8) menyebutkan komunikasi sebagai bentuk menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa, sehingga membantu pendengar mengetahui makna atau respon dari pikirannya yang serupa seperti maksud komunikator.

Komunikasi membantu dalam melakukan perpindahan informasi dengan tujuan memberikan pengetahuan pada satu orang atau lebih. Komunikasi tidak hanya melalui verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi wajah, tulisan, seni, maupun teknologi. Adanya komunikasi membantu organisasi menjalankan kegiatannya.

Efektivitas Komunikasi

Menurut Johnson, Sutton, dan Harris (2001:81) komunikasi yang efektif dapat terjadi dengan dukungan aktivitas *role-playing*, diskusi, aktivitas kelompok kecil dan materi pengajaran yang relevan. Dapat diartikan bahwa komunikasi efektif membutuhkan aktivitas, sarana, dan metode untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Komunikasi yang efektif ini ditandai dengan adanya pengertian,

kesenangan, perubahan sikap yang positif, meningkatnya hubungan sosial yang baik, dan menimbulkan tindakan (Jalaluddin, 2008:13).

Menurut Kriyantono (2008:216) ada 4 (empat) indikator yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi organisasi, diantaranya:

1. Iklim Komunikasi, merupakan pandangan tentang bagaimana anggota merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, didukung, diperhatikan, dihargai opininya, serta mendapat *reward* atas hasil kerjanya.
2. Kepuasan Organisasi, pandangan sejauh mana anggota merasa puas terkait dengan hasil penilaiannya, keuntungan, profit, dan kepuasan terhadap anggota yang lain.
3. Penyebaran Informasi dan Ketepatan Pesan, pandangan mengenai seberapa jauh penerimaan pesan yang diterima oleh anggota. Penyebaran informasi dalam anggota organisasi merupakan hal penting dalam proses komunikasi organisasi. Informasi yang dibagikan kepada seluruh anggota secara efektif dan merata akan menimbulkan persepsi yang baik dari seluruh anggota, sehingga akan membantu proses kerja organisasi menjadi lebih optimal.
4. Budaya Organisasi, persepsi anggota tentang nilai-nilai kunci dan konsep bersama dalam membentuk citra anggota terhadap organisasi. Budaya organisasi ini berkenaan dengan identitas anggota, integrasi dalam organisasi, dan inovasi dalam kontribusi perkembangan organisasi.

Kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan dalam memperhatikan kecermatan komunikasi vertikalnya dapat membantu meningkatkan kemajuan organisasi karena mempermudah kegiatan operasi organisasi dan menghasilkan kuantitas serta kualitas kerja yang lebih baik.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi tidak bisa dipisahkan dalam berorganisasi karena menjadi bagian konkret dan sebagai proses organisasi menjalankan kegiatannya. Komunikasi dalam organisasi merupakan ilmu yang mempelajari cara berinteraksi dalam sebuah organisasi. Komunikasi sendiri merupakan bagian yang ada di dalam suatu organisasi, guna membantu untuk keberlangsungan aktivitas organisasi.

Menurut Pace & Faules (2015:31) komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.

Teori ini berpendapat bahwa komunikasi dalam organisasi tidak dapat dipisah dan merupakan penunjang dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Pimpinan tidak dapat memperoleh informasi koordinasi kerja yang tidak bisa dilakukan dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi (Davis & Newstrom, 2004:151).

Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dan

bawahan. Menurut Davis (1967) komunikasi vertikal dibagi menjadi 2 (dua), yakni komunikasi kebawah (*downward communications*) dan komunikasi keatas (*upward communications*). Komunikasi kebawah (*downward communications*) adalah informasi yang mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada otoritas yang lebih rendah. Para pegawai diseluruh tingkat dalam organisasi perlu diberi informasi diikuti dengan kualitas dan kuantitas informasi yang tinggi agar dapat menghasilkan keputusan yang bermanfaat dan cermat. Sedangkan komunikasi keatas (*upward communications*) adalah informasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan) (Pace & Faules, 2015:184-189).

Komunikasi vertikal antara karyawan dan atasan yang terhambat atau terdistorsi akan berdampak pada kondisi organisasi yang tidak sehat, terjadi mis informasi dan ketidaknyamanan dalam pelaksanaan kewajiban baik di tingkat pegawai maupun di tingkat atasan itu sendiri.

Definisi Konseptual

Dari teori dan konsep yang telah peneliti paparkan diatas, maka analisis komunikasi vertikal pada remaja di Pusat Pengembangan Anak (PPA) Samarinda Seberang adalah komunikasi vertikal yang terjadi dari mentor ke anak (*downward communications*) dan dari anak ke mentor (*upward communications*) serta meninjau efektivitas komunikasi yang terjalin di Pusat Pengembangan Anak (PPA) Samarinda Seberang.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada. Penulis berupaya menjabarkan kondisi konkret dari objek penelitian yang kemudian akan dihasilkan mengenai objek penelitian.

Dari penelitian ini, peneliti memilih kualitatif interaktif karena adanya interaksi antara peneliti dengan yang diteliti. Pada pengumpulan data terdapat proses komunikasi langsung antara peneliti dengan yang diteliti (individu, kelompok sosial atau masyarakat). Data penelitian diperoleh langsung melalui informal/subjek penelitian/partisipan dari peristiwa yang diteliti melalui interview/wawancara maupun observasi/pengamatan

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, agar mempermudah penelitian dan pengelolaan data yang kemudian menjadi sebuah kesimpulan. Adapun fokus penelitian yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas komunikasi ke bawah (*Downward communications*) dan
2. Efektivitas komunikasi ke atas (*Upward communications*).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Pengembangan Anak (PPA)

Samarinda Jl. Cipto Mangunkusumo Gg.2 No.29 RT.2 RW.01, Harapan Baru, Samarinda Seberang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informasi sebagai sumber memperoleh data terkait data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari informan, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data-data secara langsung terhadap objek yang diteliti di PPA Samarinda Seberang.

Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pengumpulan data melalui tanya jawab secara langsung pada responden untuk melengkapi keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan dengan metode analisis data kualitatif interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Dalam model ini, kegiatan analisis dibagi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

1. Pengumpulan Data Tahap pengumpulan data ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, yakni: Pdt. Aren laway, S. Th, Junio Memorindah, SP, Reny Oktaviyani, Emilia Putri, dan Sofianita. Hasil observasi dilakukan pada tanggal 9 (Sembilan) november 2020 dan penelitian kepustakaan yang digunakan berdasarkan jurnal Adiarsi & Wakasi (2018), Haryati (2020), dan Putra & Denziana (2014).
2. Reduksi data Proses pemelihan data kasar dan masih mentah yang dilakukan oleh peneliti adalah meringkas hasil wawancara dan memberi kode serta menelusuri tema sesuai dengan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian.
3. Penyajian data
Data disajikan dalam bentuk tulisan atau narasi yang kemudian disusun secara runtut dan jelas serta dianalisis menggunakan teori Human Relations.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Verifikasi data penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, dalam hal ini dari Pusat Pengembangan Anak (PPA) secara langsung dan juga dari jurnal penelitian sejenis. Peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian tentang analisis komunikasi vertikal pada remaja di Pusat Pengembangan Anak (PPA) Samarinda Seberang sehingga melahirkan

penemuan baru terkait seberapa jauh efektivitas komunikasi vertikal pada remaja di Pusat Pengembangan Anak (PPA)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara narasumber terkait komunikasi vertikal pada remaja di PPA Samarinda Seberang bahwa komunikasi dari atas ke bawah dilakukan dengan motivasi, arahan, dan instruksi. Semua kegiatan yang dilakukan PPA berdasarkan program kerja yang dibuat pada awal semester oleh para pengurus, sehingga program kerja tersebut menjadi acuan PPA dalam melaksanakan aktivitasnya hingga pergantian semester.

Komunikasi dari bawah ke atas biasanya berupa pertanyaan, saran, keluhan, laporan, dan ide. Untuk laporan tindakan kekerasan atau pelecehan pada remaja ini mengacu pada Kebijakan Perlindungan Anak Compassion Indonesia (2009:6) “Compassion Indonesia dan gereja mitra menangani setiap kasus kekerasan anak dengan kepedulian yang tinggi sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing, membatasi pemindahan kasus dari satu lembaga ke lembaga lain, dan memastikan langkah-langkah pemulihan bagi anak yang mengalami kekerasan”.

Iklim komunikasi yang terjadi di PPA menunjukkan bahwa anak merasa aman, nyaman, dan terbuka pada mentor masing-masing serta kepercayaan mentor kepada anak dalam mengembangkan kemampuannya memberikan pengaruh positif bagi anak. Kepuasan organisasi dirasakan penuh oleh anak remaja. Mereka merasa kehadiran PPA memberikan banyak hal positif bagi mereka, seperti pemberian hadiah, kegiatan-kegiatan yang menarik, dan sarana pengembangan minat dan bakat.

Pembahasan

Efektivitas komunikasi merupakan ukuran sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan atau target yang diharapkan baik secara individu maupun kelompok. Pengukuran yang digunakan dalam menentukan efektivitas komunikasi dapat melalui berbagai sudut pandang dan perhitungan. Selain itu, efektivitas komunikasi juga bergantung pada siapa objek yang dinilai dan siapa yang menilai.

Dari penyajian data yang telah dilakukan penulis mengenai Analisis Komunikasi Vertikal Pada Remaja di PPA Samarinda Seberang, penulis menarik kesimpulan bahwa komunikasi vertikal yang terjadi pada remaja di PPA Samarinda Seberang telah berjalan efektif. Dalam menentukan efektivitas Komunikasi Vertikal Pada Remaja di PPA Samarinda Seberang, penelitian menggunakan indikator tingkat ukur efektivitas komunikasi organisasi, yaitu iklim organisasi, kepuasan organisasi, penyebaran informasi atau ketepatan pesan, dan budaya organisasi.

Iklim Komunikasi

Iklim komunikasi yang ada pada remaja PPA di Samarinda Seberang secara keseluruhan terjalin dengan baik dan efektif. PPA menyediakan fasilitas dan

sarana untuk anak dapat belajar dibidang non-akademik, seperti musik, tari, komputer, *beauty hair*, kesenian, dan lain-lain. Mentor juga memberikan kesempatan kepada remaja dalam hal mengembangkan bakat yang ada pada anak dengan ikut terlibat pada acara-acara yang berkaitan dengan kemampuan mereka. Kepercayaan mentor terhadap anak remaja juga terlihat dari cara mereka yang memberikan kesempatan si anak dalam menyelesaikan masalahnya, jika dirasa tidak mampu, barulah mentor akan turun tangan.

Kepuasan Organisasi

Remaja PPA menganggap PPA bukan hanya sekadar sekolah, tetapi juga tempat bertumbuh baik dari segi jasmani dan rohani. Rasa puas dalam menjadi bagian dari PPA diakui oleh remaja PPA, mereka diberikan perhatian dan sarana untuk mengembangkan kemampuan dan hobi mereka serta mengalami penumbuhan iman membuktikan kepuasan mereka terhadap PPA berjalan efektif.

Rasa puas dalam menjadi bagian dari PPA diakui oleh remaja PPA, mereka diberikan perhatian dan sarana untuk mengembangkan kemampuan dan hobi mereka serta mengalami penumbuhan iman membuktikan kepuasan mereka terhadap PPA berjalan efektif. Kemudian perhatian dari sponsor masing-masing anak melalui ucapan dan dana yang diberikan kepada anak remaja ketika ulang tahun serta adanya kegiatan rekreasi ke luar yang PPA lakukan juga merupakan contoh efektifnya kepuasan organisasi di PPA. Ini menunjukkan berhasilnya PPA dalam menerapkan hubungan manusiawi pada remaja.

Penyebaran Informasi atau Ketepatan Pesan

Di era globalisasi saat ini, PPA memanfaatkan teknologi dalam melakukan penyebaran informasi. Teknologi yang digunakan PPA adalah *handphone* melalui aplikasi *chat Whatsapp*. Penyebaran ini disampaikan melalui grup ataupun kontak pribadi *Whatsapp* anak-anak karena dinilai kredibel ketepatan pesannya dan lebih efektif.

Penyebaran informasi di grup *Whatsapp* biasanya mengenai perubahan jadwal PPA, materi yang diajarkan, pemeriksaan kesehatan, izin tidak masuk PPA, dan pengumuman lainnya. Sedangkan informasi mengenai keperluan anak akan diadakan rapat terlebih dahulu antara pengurus PPA dan mentor yang kemudian akan disampaikan kepada anak melalui grup *Whatsapp*. Menurut peneliti, penyebaran informasi dan ketepatan pesan di PPA berjalan dengan efektif.

Budaya Organisasi

Dalam PPA, budaya organisasi yang diterapkan lebih kepada kedisiplinan, keagamaan, dan komitmen dalam mengikuti kegiatan PPA. Dapat dilihat dari PPA yang mengutamakan keterlambatan dan kehadiran yang kurang dari 70% atau anak-anak yang tidak aktif dalam mengikuti PPA. Anak-anak yang terdaftar di PPA harus memiliki komitmen untuk mau dibimbing sesuai dengan misi dan visi PPA.

Selain itu, kerja sama antar anak remaja dibuktikan dengan sikap

tolong menolong ketika teman mereka membutuhkan bantuan. Tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan juga harus dikerjakan, tidak hanya kepada anak remaja, tetapi juga kepada pengurus dan mentor. Karena pengurus dan mentor harus memberikan contoh nyata kepada anak-anak mengenai komitmen mereka dalam mengajar. Begitu juga dalam iman, para mentor dan pengurus ketika sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan akan melaksanakan doa bersama. Hal yang sama terhadap anak-anak ketika memulai dan mengakhiri kelas juga akan bernyanyi dan berdoa bersama. Dengan budaya organisasi yang ada di PPA, penulis menganalisis bahwa budaya organisasi di PPA telah berjalan efektif.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan mengenai Analisis Komunikasi Vertikal Pada Remaja di PPA (Pusat Pengembangan Anak) Samarinda Seberang sebagai berikut:

1. Komunikasi ke bawah dari tingkat atas hingga kepada anak remaja dilakukan dengan pengambilan keputusan, arahan, instruksi, dan motivasi yang sudah berjalan efektif. Instruksi dan arahan ini berdasarkan dengan program kerja yang dibuat oleh pengurus PPA untuk satu semester ke depan.
2. Komunikasi ke atas yang dilakukan anak remaja kepada mentor terkait saran, usulan/ide, pertanyaan, keluhan dan pendapat membuktikan bahwa anak remaja merasa terbuka terhadap mentor mereka.
3. Laporan dari anak remaja kepada pihak PPA harus ditangani dengan benar karena memicu pada Kebijakan Perlindungan Anak Compassion Indonesia yang harus diikuti oleh PPA. Begitu juga dalam memberikan teguran kepada remaja, tidak diperkenankan menggunakan kata-kata yang kasar dan tidak senonoh terlebih hukuman fisik karena ada kebijakan tersebut.
4. Efektivitas komunikasi vertikal yang terjadi pada remaja di PPA Samarinda Seberang berdasarkan hasil penelitian sudah berjalan efektif. Peran pengurus dan mentor dalam memberikan instruksi, arahan, dan dukungan dapat diterima baik oleh anak remaja. Begitu pula dengan saran, ide, pendapat, dan pertanyaan yang diberikan oleh anak remaja kepada para mentornya dalam direspon dengan baik dan berjalan dengan lancar. Walaupun terdapat kendala dalam komunikasi vertikal pada remaja, tetapi sejauh ini masih bisa ditangani dengan baik.
5. Perbedaan watak, kepribadian, dan sifat dalam *human relations* atau hubungan manusiawi yang ada pada remaja PPA dan mentor tidak menghambat dalam memiliki hubungan organisasi yang erat. Interaksi yang baik antar kedua pihak menjadikan kegiatan di PPA dapat berjalan dengan lancar, terbukti dari kepuasan yang diterima oleh remaja PPA.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan informasi dan

masukannya yang diharapkan dapat memberikan pengaruh positif bagi Pusat Pengembangan Anak (PPA) di Samarinda Seberang. Adapun saran yang dikemukakan, di antaranya:

1. Dalam upaya meningkatkan komunikasi vertikal ke bawah, dari tingkat atas kepada anak, perlu ditinjau kembali penyesuaian terhadap arahan, instruksi, dan nasehat yang paling cocok pada anak remaja di zaman sekarang ini, sehingga mereka mau mendengarkan dan menuruti apa yang disampaikan oleh pengurus atau mentor PPA.
2. Dalam upaya meningkatkan komunikasi vertikal ke atas, yakni dari anak remaja kepada mentornya, terutama dalam hal penyampaian keluhan. PPA perlu memperhatikan setiap keluhan yang ada agar anak-anak tetap merasa dipedulikan dan didengarkan atas kehadirannya. Adanya keluhan juga membantu perkembangan PPA agar lebih baik lagi kedepannya.
3. Pertahankan kepuasan dan dukungan yang ada di PPA. Dengan adanya kepuasan dan dukungan penuh yang dirasakan oleh anak remaja akan memberikan dampak positif baik bagi PPA.

Daftar Pustaka

- Amrullah, M. N. (2019, Desember). Pentingnya Human Relations Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Komodifikasi*, 8, 314 - 334.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1967). *Human Relations at Work: The Dynamics of Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2004). *Perilaku Dalam Organisasi* (Tujuh ed.). Jakarta: Erlangga.
- Effendy, O. U. (2009). *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Indonesia, C. (2009). *Kebijakan Perlindungan Anak*.
- Jalaludin, R. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Johnson, D., Sutton, P., & Harris, N. (2001). *Extreme Programming Requires Extremely Effective Communication: Teaching Effective Communication Skills to Students in an IT Degree*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putra, A. R., & Denziana, A. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Vertikal. *Jurnal Manajemen Visionist*, 3(2), 126-139.
- Putri, D. P., & Kadewardana, D. (2018). Prinsip-Prinsip Human Relations dalam Pelaksanaan. *Journal of Strategic Communication*, 8(2), 23-35.
- Rogers, E. M., & Kincaid, L. (1981). *Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research*. New York: Free Press.
- Ross, R. S. (1983). *Speech Communication: Fundamentals and Practice* (6 ed.). New Jersey: Prentice-Hall.