

PENDEKATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DAN KINERJA KARYAWAN DI KOPI JANJI JIWA JILID 45 SAMARINDA

Sesilia Eva Taruli Situmorang¹ Rina Juwita²

Abstrak

Efektivitas komunikasi antara karyawan dengan manajer perusahaan dan karyawan juga mempengaruhi pelaksanaan keterlibatan komunikasi organisasi di perusahaan. Kopi Janji Jiwa Jilid 45 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 Irfan Fadilah selaku Manajer dari Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda, 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. Manajer Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda cenderung kearah teori Y dengan gaya kepemimpinan demokratis. Dalam pendekatan komunikasi organisasi di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda 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, Kopi Janji Jiwa Jilid 45

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

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

Pendahuluan

Dalam suatu perusahaan ataupun 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 (Liliweri, 2011).

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 28 Desember 2021, beberapa kendala yang diungkapkan oleh saudara Irfan Fadhillah selaku manajer dari Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda menyatakan bahwa terdapat kendala didalam manajemen komunikasi dan komunikasi organisasi perusahaan yang dimana kedua hal tersebut dilaksanakan kurang maksimal. Hal ini disebabkan adanya penyampaian komunikasi oleh manajer kepada karyawan yang sering menggunakan media whatsapp. Beberapa keluhan juga dari pelanggan yang sering datang dalam hal kualitas pelayanan. Dari wawancara kepada pelanggan Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda ada menyatakan bahwa karyawan tidak sengaja menghidangkan pesanan berbeda dari yang dipesan dan kurang cepat dalam tingkat kebersihan.

Manajer dari Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda sendiri mengungkapkan adanya penurunan pada kinerja karyawan. Masih ada karyawan yang tidak tertib mengenai jam kerja yang dimana harus sudah di lokasi sebelum jam kerja. Beberapa kendala lainnya juga diungkapkan bahwa sering terjadi kesalahpahaman antara shift pagi dan shift malam yang dimana seharusnya hal ini dibicarakan secara langsung guna mengawasi setiap karyawan dengan Manajer agar dapat menemukan solusi juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dari sebelumnya serta menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan.

Data Absensi Karyawan Pada Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Absensi		Jumlah Orang
			Izin dan Sakit	Terlambat Lebih dari 15 Menit	
1	Januari	14	1	2	3
2	February	14	-	1	1
3	Maret	12	-	2	2
4	April	13	2	4	6
5	Mei	13	2	3	5
6	Juni	15	3	5	8
7	Juli	15	2	5	7
8	Agustus	13	4	4	8
9	September	12	6	3	9
10	Oktober	10	3	6	9
11	November	10	3	5	8
12	Desember	10	4	5	9

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 45 Samarinda dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga manajemen komunikasi Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda 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 perbisnisan. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberitahukan kepada masyarakat atau perusahaan terkait peran manajemen komunikasi organisasi disuatu perusahaan dan organisasi dalam permasalahan pentingnya untuk memperhatikan kinerja karyawan yang sangat berpengaruh kepada perusahaan.

Kerangka Teori Dasar

Teori Douglas Mcgregor (Teori X dan Y)

Dalam membahas fenomena komunikasi organisasi dan pengaruh organisasi terhadap kinerja karyawan, teori dari Douglas McGregor 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 manajer 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

Manajer 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 manajer.

Manajer teori Y mengasumsikan bahwa karyawan karyawan secara inheren 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 (Rivai, 2014), "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 Robbins dan Coulter (2012), "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 manajer 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 (Riinawati, 2019). 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 (Purba et al., 2021) 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 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 (Purwanto, 2014) 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 bentuk pertemuan/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

Muhammad dalam (Syaripudin, 2013) 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

(Liliweri, 2011) 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. 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).
- 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).

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) yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, kredibilitas kerja, sikap kerja

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis survei yang digunakan adalah deskriptif, dan menurut (Sugiyono, 2016) 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).

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian yang disesuaikan dengan teori yang digunakan yaitu teori X dan teori Y, untuk mendeskripsikan komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda. Elemen dari fokus penelitian yang digunakan dalam pendekatan komunikasi organisasi adalah komunikasi top-down, komunikasi bottom-up, dan kinerja karyawan

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini melalui pihak Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda untuk mengetahui tujuan, target, serta rencana. Terdapat dua jenis data yaitu:

1. Data Primer: Menurut (Sugiyono, 2016) data primer adalah sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data berupa wawancara dengan pemilik/pengurus, pembukuan, dan penanggung jawab proses pengelolaan lingkungan.
2. Data Sekunder: Menurut (Sugiyono, 2016) data sekunder adalah yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang di kumpulkan berupa laporan dalam arsip dokumen Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara, Penelitian ini mengkhususkan pada beberapa karakteristik informan/narasumbernya, yakni yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah:
 1. Manajer Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda Irfan Fadhilah, Hal ini karena manajer bertanggung jawab dalam setiap kebijakan yang di tentukan oleh manajemen Kopi Janji Jiwa Jilid 45.
 2. Delapan orang karyawan Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda. Informan berkaitan dengan proses kerja dan komunikasi berkaitan dengan objek langsung dalam penelitian ini bagaimana proses kerja

dan komunikasi mereka. Informan juga sudah bekerja lebih dari 1 tahun.

3. Pengunjung/pembeli yang berada dilokasi Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda sebanyak lima orang. Pengunjung yang dijadikan informan merupakan langganan yang sudah beberapa kali berkunjung ke Kopi Janji Jiwa Jilid 45 minimal 2-3 kali dalam seminggu. Untuk mengetahuinya peneliti bertanya langsung kepada pelanggan.

Cara menentukan informan berdasarkan teknik purposive sampling. Informan merupakan orang-orang yang telah di seleksi karena tingkat alasan memenuhi syarat penelitian atau berpengaruh pada tujuan penelitian.

- b. Observasi, (Sugiyono, 2016) mengemukakan, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
- c. 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.

Teknis Analisis Data

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.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi Organisasi Menurut Perspektif Teori X dan Y dari Douglas McGregor

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menemukan bahwa karyawan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda mengeluhkan atasan yang tidak selalu ditempat dan karyawan kurang mendapatkan feedback yang baik dari manajer dan hal ini dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan. Akibat dari kendala ini beberapa karyawan ditemukan lebih memilih bertanya dengan sesama karyawan terlebih dahulu mengenai pekerjaan yang kurang diketahui. Dan berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan, menyebabkan timbulnya perilaku teori X pada karyawan salah satunya ialah karyawan menghindari tanggung jawab pekerjaan.

Ditemukan karyawan tidak tepat waktu dalam pekerjaan dimana karyawan sering telat absen, lalainya karyawan dalam melaporkan hal mengenai pekerjaan yang membuat timbulnya kendala dalam jalannya komunikasi organisasi di Kopi

Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda. Perilaku karyawan ini sesuai dengan teori X dimana karyawan menghindari tanggung jawab dari pekerjaannya. Dalam mengatasi hal tersebut manajer Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda 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 45 Samarinda membiasakan bertanya kepada manajer mengenai pekerjaan yang kurang diketahui, karyawan memilih bertanya kepada manajer 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 Samarinda. 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 Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda

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 Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda 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, SPK, 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 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 kendala saat bekerja. Sedangkan, secara informal karyawan dapat melakukan komunikasi dengan lisan secara langsung, via aplikasi whatsapp atau telepon seperti menanyakan pekerjaan yang kurang diketahui atau meminta izin telat masuk.

Peneliti juga mengamati tentang metode komunikasi. Komunikasi top-down di Kopi Janji Jiwa 45 Samarinda menggunakan metode informative dan metode persuasive. Metode informative pada saat menginformasikan tugas-tugas yang

harus dikerjakan oleh 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 Kopi Janji Jiwa 45 Samarinda menggunakan metode informative pada saat melaporkan tugas-tugas yang dikerjakan oleh karyawan. Dalam hal ini hanya karyawan sekedar menyampaikan pekerjaan yang telah dikerjakan kepada manajer. 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 menuruti 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 45 Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian komunikasi top-down yang dilaksanakan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda menggunakan media tertulis berwujud catatan kertas kerja bisa 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 Jilid 45 Samarinda 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 manajer, 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 45 Samarinda

Komunikasi yang berlangsung di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda masih memiliki hambatan. Namun demikian hambatan yang ada tersebut bisa

saja mengganggu atau mempengaruhi kinerja karyawan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 jika tidak diatasi. Adapun hambatan yang terjadi di Kopi Janji Jiwa 45 Samarinda 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 di ungkapkan oleh (Mangkunegara, 2013) 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 45 Samarinda. 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 45 Samarinda. Pentingnya manajer dalam memerhatikan penilaian dan mengevaluasi kinerja karyawan agar dapat memperbaiki dalam mencapai tujuan Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda hal ini sesuai dengan pendapat (Utari & Palguna, 2020) 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 manajer susah untuk ditemui karyawan yang akan melaksanakan komunikasi dan karyawan hanya bisa menunggu manajer 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 manajer dan karyawan juga dapat mempengaruhi komunikasi organisasi. Manajer berperan penting dalam menjalin komunikasi kepada karyawan, agar terciptanya suasana kerja yang baik. Dalam hal ini manajer harus memahami hambatan komunikasi dan menjaga pelaksanaan komunikasi agar terciptanya kinerja karyawan yang baik di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda. Dalam mengatasi hambatan komunikasi organisasi tersebut manajer 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 45 Samarinda 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 45 Samarinda

Seperti yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya, diketahui bahwa komunikasi top-down dan komunikasi bottom-up yang dilaksanakan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda tidak selalu berlangsung dengan baik tanpa menemui hambatan apapun. Proses komunikasi organisasi harus dijalankan dengan baik agar terciptanya kinerja karyawan yang baik.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memperlancar sebuah pelaksanaan komunikasi organisasi, tentunya hambatan tersebut harus diatasi. Upaya yang dilakukan oleh manajer 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 jobdesc 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 45 Samarinda. 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 manajer pada saat manajer berada di tempat. Berkomunikasi langsung dengan manajer memang sangat penting mengingat manajer yang sibuk dan sering bertugas diluar, Hal tersebut yang bertujuan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dan lancar.

Dalam proses memanejemenkan komunikasi organisasi agar terciptanya kinerja karyawan yang baik yang dilakukan manajer dengan karyawan yaitu mengadakan rapat minimal satu bulan sekali dan membuat grup di whatsapp didalam grup tersebut manajer 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 manajer dan sesama karyawan. Dari upaya ini diharapkan terciptanya komunikasi yang baik antara manajer 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 45 yaitu dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi misalnya telepon, mengatur waktu bertemu dengan manajer untuk melakukan komunikasi, dan menunggu manajer yang sibuk. Dengan penanganan yang tepat, tentunya akan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi bottom-up di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda, dan komunikasi organisasi akan tetap berlangsung dengan baik, pesan yang disampaikan pun dapat tersampaikan dengan baik, dan tentunya tujuan dari komunikasi dapat tercapai.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan peneliti terkait dengan manajemen komunikasi organisasi yang dilaksanakan di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda, maka beberapa hal yang kiranya penting untuk digarisbawahi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi atas ke bawah yang dilaksanakan di kedai tersebut lebih banyak membahas tentang informasi pekerjaan sehari-hari, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, pembagian pekerjaan, informasi program kerja, maupun pemberian informasi pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, tetapi berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jika mereka lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari. Dalam konteks kafe yang merupakan tempat berkumpul para anak muda, metode komunikasi ini lebih sering karena bersifat persuasive. Hal ini dikarenakan karyawan akan lebih mudah dalam menerima instruksi, mengubah perilaku karyawan dalam bekerja, mencerna isi pesan dan juga melaksanakan arahan dari atasan. 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.
2. Temuan berikutnya adalah terkait hambatan komunikasi atas ke bawah yang ditemui yaitu berkaitan dengan komunikasi terkait kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dari sejumlah karyawan yang kerap tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan tidak langsung mengerti apa maksud manajer, dan karyawan sibuk karena banyak pekerjaan yang kerap berulang. Upaya yang kemudian dilakukan yaitu dengan memberikan motivasi, controlling kepada karyawan, menciptakan iklim komunikasi dua arah, dan dengan mengupayakan membagi waktu untuk berkomunikasi dengan karyawan meskipun masih belum sepenuhnya efektif dilaksanakan sampai saat penelitian ini berakhir.
3. Selain itu, komunikasi organisasi dari bawah ke atas yang dilaksanakan di kafe ini lebih banyak membahas hal terkait pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun sharing pekerjaan. Jika ada waktu senggang, karyawan juga berinteraksi sambil membicarakan berbagai hal di luar dari pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, tetapi hasil penelitian menunjukkan lebih

sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari. Metode komunikasi yang digunakan bersifat informative dan persuasive. Namun demikian, metode yang lebih sering berdasarkan hasil penelitian adalah metode informative. Dalam proses ini, media komunikasi yang efektif digunakan adalah media lisan, dan diselingi dengan media elektronik.

4. 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.

Daftar Pustaka

Buku :

- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Liliweri, A. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Kencana Prenana Media Group.
- Mangkunegara, & Anwar, P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosda Karya.
- Purwanto, D. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga.
- Riinawati. (2019). *Pengantar Teori Manajemen dan Organisasi*. PT. Pustaka Baru Press.
- Rivai, V. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi 12*. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syaripudin, U. (2013). *Komunikasi Pendidikan*. Simbiosis Rekatama Media.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal :

- Proses Pengambilan Keputusan di UPT-PTPH Provinsi Sumatera Utara. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 7(1), 84–95. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v7i1.4444>
- Rismayanti. (2018). *HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI YANG SERING DIHADAPI DALAM SEBUAH ORGANISASI. Vol IV*.
- Utari, L. P. S., & Palguna, I. G. R. (2020). Implementasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. GAE. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(5), 5–24.