



Persepsi Karyawan Terhadap Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Menentukan Kepuasan Komunikasi

Teresa Diana

Glorya Agustiningsih, S.Sos., M.Si.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta – Indonesia

ABSTRAK

Setiap perusahaan tentu membutuhkan karyawan dalam menjalankan setiap aktivitas yang ada didalam organisasi. Selayaknya manusia pada umumnya, karyawan juga membutuhkan hal yang mampu membuatnya merasa puas saat bekerja salah satunya adalah kepuasan akan komunikasi didalam organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan komunikasi dalam diri karyawan secara individu untuk melihat keberhasilan pihak organisasi menciptakan lingkungan komunikasi yang positif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pihak organisasi berhasil menciptakan lingkungan komunikasi yang positif dan menyenangkan sehingga karyawan memiliki perasaan nyaman dan persepsi yang selalu positif dalam diri masing-masing karena merasa dilibatkan, dianggap dan dipenuhi kebutuhannya sebagai karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Komunikasi, Persepsi Karyawan

ABSTRACT

Each company would require employees in carrying out any activities that exist within the organization. Should humans in general, employees also need things that could make him feel satisfied while working one of which is the satisfaction of communication within the organization. The purpose of this study was to see the satisfaction of communication within individual employees to see the success of the organization create a positive communication environment. The method used is a qualitative research with descriptive techniques. The research found that the organization managed to create a positive communication environment and fun so that employees have a comfortable feeling and perception are always positive in each self because they feel involved, are considered and met his needs as an employee.

Keywords: Satisfaction Communication, Employee Perception

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial, oleh karena itu manusia tidak dapat hidup sendiri. Setiap manusia hidup secara berkelompok karena manusia membutuhkan manusia lain untuk dapat saling membantu dan mendukung dalam melakukan setiap aktivitas. Dalam menjalankan aktivitasnya, manusia selalu butuh melakukan percakapan atau berbicara dengan manusia lainnya agar mereka mampu memahami apa keinginan, kebutuhan dan harapan mereka masing-masing sehingga terjadi keselarasan diantara mereka. Seperti yang dijelaskan oleh Hadiono Afdjani (2015:1), bahwa sejarah aktivitas manusia berkomunikasi timbul sejak manusia diciptakan hidup didunia ini. Manusia tidak dapat terlepas dari interaksi dengan manusia lain untuk melangsungkan hidupnya. Manusia yang normal akan selalu terlibat dalam komunikasi dalam melakukan interaksi dengan sesamanya sepanjang hidupnya.

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri, demikian pula halnya komunikasi didalam sebuah organisasi, baik organisasi besar maupun kecil. Komunikasi merupakan proses yang tidak dapat dihindari oleh setiap anggota organisasi karena tentu setiap harinya, anggota-anggota didalam sebuah organisasi akan melakukan aktivitas berkomunikasi, entah itu mengenai hal-hal yang berhubungan dengan organisasi seperti ide-ide baru, masukan-masukan yang berguna, hingga masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh organisasi, maupun hal diluar perusahaan seperti hal-hal yang bersifat pribadi dan rahasia.

Komunikasi begitu memberikan andil dalam menjalankan sebuah organisasi, oleh sebab itu perlu adanya perhatian lebih terhadap aktivitas komunikasi didalam organisasi. Tanpa disadari, kegiatan komunikasi didalam organisasi mampu membentuk persepsi didalam benak karyawan yang bekerja didalamnya. Pembentukan persepsi ini dilihat dari bagaimana seorang



pimpinan maupun anggota organisasi lainnya melakukan aktivitas komunikasi dengan karyawannya, sehingga memunculkan pengalaman-pengalaman mengenai objek, peristiwa atau hubungan tertentu (dalam Rakhmat, 2011:50).

Jika pengalaman komunikasi seorang karyawan dengan atasannya maupun dengan rekan sejawatnya memberikan pengalaman yang membentuk kesan yang menyenangkan didalam benak individu yaitu karyawan itu sendiri, maka akan memunculkan persepsi yang positif yang akan menimbulkan kepuasan komunikasi didalam diri karyawan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lingkungan komunikasinya didalam organisasi. Itulah mengapa persepsi sangat penting dalam menentukan dan melihat kepuasan komunikasi dalam diri karyawan.

Kepuasan komunikasi itu sendiri merupakan semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasinya secara keseluruhan (dalam Muhammad, 2011:87). Bisa dijelaskan bahwa kepuasan komunikasi seorang karyawan tergantung dari persepsinya terhadap seluruh kegiatan dan lingkungan komunikasi yang terjalin dan dirasakannya secara pribadi didalam organisasi. Kepuasan komunikasi tidak dapat dinilai secara makro, namun harus dinilai secara mikro atau melihat langsung ke dalam diri individu tersebut. Sedangkan untuk menilai iklim komunikasi, perlu dilakukan secara makro atau secara keseluruhan atau gabungan (dalam Pace dan Faules, 2010:162).

Jika dilihat secara luas atau secara keseluruhan, tentu akan sulit menemukan fakta atau perasaan sesungguhnya seorang karyawan terhadap lingkungan komunikasi yang ada pada organisasi tempat mereka bekerja dan melakukan interaksi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti perlu meneliti secara langsung, yaitu dengan melakukan observasi partisipatif didalam perusahaan percetakan tempat peneliti melakukan penelitian, untuk terlibat dan melihat secara langsung bagaimana aktivitas komunikasi sehari-hari antara karyawan didalam perusahaan tersebut dengan pihak-pihak didalam organisasi, entah dengan pihak atasan maupun dengan rekan sejawat mereka sehingga memunculkan persepsi tertentu dibenak karyawan mengenai lingkungan komunikasi organisasinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Berdasarkan pemaparan diatas, masalah yang ingin diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana persepsi karyawan mengenai keseluruhan informasi yang diterimanya didalam organisasi, mengenai komunikasi vertikal didalam organisasi, mengenai komunikasi horizontal didalam organisasi, mengenai komunikasi lintas saluran didalam organisasi serta terhadap media yang digunakan dalam upaya penyampaian informasi organisasi. Maka dari itu persepsi karyawan sangat penting untuk menunjukkan apakah sebuah perusahaan berhasil mewujudkan lingkungan komunikasi yang baik dan positif dibenak karyawannya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa persepsi karyawan didalam perusahaan percetakan tersebut mengenai lingkungan komunikasi organisasinya secara keseluruhan dilihat melalui informasi yang disediakan dan diterima, hubungan komunikasi dengan pihak organisasi, serta media yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut. Manfaat akademis dari penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini dapat memberi sumjangan dan kontribusi lebih luas bagi pengembangan studi komunikasi khususnya dalam bidang komunikasi organisasi. Selain itu, secara praktis, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan untuk kepentingan praktis yang berguna bagi perusahaan atau organisasi dimana penelitian ini dilaksanakan yaitu sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kepuasan komunikasi karyawan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Peneliti memilih tiga orang karyawan perusahaan PT. Allegra Tri Mitra sebagai informan penelitian. Ketiga informan ini peneliti pilih karena ketiga informan ini merupakan karyawan yang telah bekerja cukup lama didalam perusahaan, bahkan ada yang semenjak perusahaan percetakan itu berdiri sudah mengabdikan disana. Oleh karena itu, tentu ketiga informan mengetahui dengan baik bagaimana lingkungan komunikasi yang tercipta dan terbentuk didalam organisasi tersebut. Peneliti melakukan observasi dan wawancara semiterstruktur didalam perusahaan tersebut khususnya terhadap ketiga informan penelitian agar peneliti benar-benar mengetahui secara mendalam mengenai perasaan dan pandangan ketiga informan tersebut terhadap lingkungan komunikasi organisasinya tersebut.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan kualitatif peneliti dapat mengetahui secara mendalam mengenai persepsi karyawan perusahaan terhadap lingkungan komunikasi organisasi karena pendekatan kualitatif mampu menggambarkan realitas empiris dibalik fenomena secara mendalam, rinci, tuntas sesuai dengan permasalahan yang penulis teliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana menurut Nazir tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat suatu deskriptif, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fakta, sifat atau hubungan antara fenomena yang diteliti (dalam Hamdi dan Bahrudin, 2014:5).

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini ada dua cara, yaitu teknik observasi partisipatif dan teknik wawancara semiterstruktur. Kegiatan observasi itu sendiri merupakan kegiatan yang setiap saat kita lakukan (Kriyantono, 2006:108). Teknik ini



dilakukan dengan menggunakan pancaindera kita untuk mengamati objek disekitar kita. Observasi itu sendiri merupakan kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator untuk melihat dengan lebih dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Yang dilihat pada kegiatan observasi adalah peneliti melihat bagaimana karyawan dalam masing-masing bagian didalam organisasi melakukan komunikasi dan interaksinya dengan anggota organisasi lain seperti atasannya, sesama rekan didalam bagian yang sama maupun yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif, dimana peneliti terjun langsung dan terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati serta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan yang dilaksanakan ditempat penelitian. Partisipasi langsung ini dimaksudkan supaya peneliti dapat lebih memahami segala hal yang berhubungan dengan aktivitas komunikasi dan interaksi didalam organisasi dan merasakan kepuasan yang timbul didalam diri karyawan mengenai komunikasi yang ada. Dengan observasi partisipasi ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (dalam Sugiyono, 2011:145).

Selain observasi, dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara semiterstruktur (*Semistruktur Interview*), dimana wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept-interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa saja yang dikemukakan oleh informan (dalam Sugiyono, 2011: 233).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan



berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Komponen-komponen analisis data model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247-253).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Tahap ini, terjadi tahap memilih dan meringkas data yang diperoleh dari lapangan atau melakukan proses penyederhanaan data.

Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data digunakan untuk mempermudah memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh (dalam Miles dan Huberman 2007:18). Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun jika kesimpulan yang dikemukakan diawal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Karyawan Terhadap Keseluruhan Informasi Yang Diterima Didalam Organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian yang dilakukan peneliti terhadap ketiga informan penelitian dan sudah dijabarkan pada analisis dan pembahasan, peneliti menemukan bahwa informasi yang diterima oleh ketiga informan memuaskan dan memenuhi kebutuhannya sebagai karyawan akan informasi organisasi. Ketiga informan hampir selalu memiliki pandangan dan penilaian yang sama terhadap informasi organisasi yang diterimanya.

Dari hasil pengamatan, peneliti menemukan bahwa tidak ada keluhan mengenai kurangnya informasi yang diterima oleh karyawan kepada atasan. Justru, ketiga informan sama-sama berpendapat bahwa informasi yang diberikan selalu tepat dan jelas sesuai kebutuhan pihak masing-masing. Ketepatan dan ketersediaan informasi pun telah dipenuhi oleh pihak organisasi menurut hasil pengamatan dan wawancara peneliti. Bahkan menurut informan penelitian, pihak atasan didalam organisasi merupakan pihak-pihak yang selalu menyediakan segala informasi secara terbuka dan terang-terangan kepada karyawannya.

a. Bapak Andrias

Persepsi Bapak Andrias mengenai keseluruhan informasi yang diterimanya tentu menunjukkan persepsi yang positif. Dalam hasil wawancara, beliau mengatakan bahwa ia tidak pernah merasa kekurangan informasi mengenai pekerjaan serta selalu mendapatkan informasi yang ia butuhkan didalam organisasi. Menurut pandangannya, pihak atasan adalah pihak yang terbuka dengan segala informasi dan selalu menyediakan informasi yang dibutuhkan karyawan. Sampai informasi yang mampu mempermudah pekerjaan karyawanpun disediakan oleh pihak atasan.



b. Bapak Wahyudi

C Bapak Wahyudi berpendapat bahwa informasi-informasi yang diterimanya sudah jelas. Ia merasa tidak ada kendala untuk memperoleh informasi dari pihak atasannya. Menurutnya, jika ia kurang memahami informasi yang disampaikan, maka ia dengan leluasa bisa meminta penjelasan ulang kepada pihak atasan, Bapak Bambang maupun Bapak Hussin. Beliau juga merasa bahwa tidak ada batasan informasi yang bisa diterima oleh beliau dari pihak organisasi.

c. Ibu Nissa

Menurut Ibu Nissa, informasi yang diterimanya dari pihak atasan selalu seimbang dan cukup, tidak berlebihan. Ia berpendapat bahwa selama ia bekerja, ia tidak pernah meminta informasi mengenai pekerjaannya kepada pihak atasan karena informasi itu sudah disediakan terlebih dulu oleh pihak atasan. Disetiap informasi yang diberikan, selalu ada kejelasan yang diterimanya oleh pihak atasan sehingga saat menerima informasi, Ibu Nissa tidak kebingungan.

2. Persepsi Karyawan Mengenai Komunikasi Vertikal Didalam Organisasi.

Dalam hasil observasi dan wawancara, peneliti menemukan bahwa adanya kenyamanan berkomunikasi antara bawahan dengan atasan. Ketiga informan sama-sama berpendapat bahwa pihak atasan selalu berusaha menyediakan kebutuhan karyawan informasi. Kedua belah pihak juga memiliki perasaan saling percaya dalam penyampaian pesan tertentu sehingga ada kepuasan yang terbentuk didalam diri karyawan karena merasa dipercaya. Mereka berpendapat bahwa pihak atasan adalah pihak yang selalu peduli, mau mendengarkan dan bahkan mendorong terjadinya keterbukaan antara karyawan dengan atasan serta mendorong karyawannya untuk terlibat didalam pemberian gagasan dan ide-ide didalam perencanaan tertentu saat rapat.

a. Bapak Andrias

Bapak Andrias menjelaskan bahwa dalam hubungan komunikasinya dengan pihak atasan, ia merasa bahwa pihak atasan selalu menyediakan informasi yang dibutuhkannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Informasi itu diberikan selalu tepat waktu tanpa perlu diminta terlebih dahulu. Hal ini juga dipandang secara positif oleh Bapak Andrias karena menurutnya hal itu mempermudah proses kerjanya. Ia juga mengaku bahwa pihak atasan adalah pihak yang tahu betul cara yang diinginkan oleh bawahannya untuk melakukan komunikasi. Beliau menilai bahwa komunikasi dengan pihak atasan adalah hal yang menyenangkan.

b. Bapak Wahyudi

Hampir memiliki kesamaan pandangan dengan Bapak Andrias, Bapak Wahyudi menjelaskan bahwa beliau pun memiliki kenyamanan hubungan dengan pihak atasan. Dimatanya, pihak atasan adalah pihak yang selalu berkomunikasi dengan baik dan tenang saat berbicara kepada bawahan. Namun hal itu tidak menghilangkan sifat ketegasannya sebagai pemimpin. Bapak Wahyudi juga menjelaskan bahwa dirinya percaya dengan semua informasi yang disediakan oleh pihak atasan kepadanya. Menurutnya, persepsi ini timbul karena adanya pengalaman secara langsung dengan pihak atasan dan beliau tahu pihak atasan adalah pihak yang jujur.

c. Ibu Nissa

Ibu Nissa memiliki kesamaan persepsi dengan kedua informan lainnya. Ibu Nissa berpendapat bahwa informasi yang diterimanya dari pihak atasan selalu tepat dan lengkap sehingga mempermudah pekerjaannya. Ia sendiri mengaku bahwa ia percaya dengan informasi yang diterimanya karena menurutnya informasi tersebut tentu sudah akurat dan tepat jika informasi itu sudah sampai kepadanya.

3. Persepsi Karyawan Mengenai Komunikasi Horisontal Didalam Organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dan juga melihat hasil interaksi komunikasi antara ketiga informan dengan rekan sejawatnya yang berada didalam satu bagian yang sama, maka peneliti menemukan bahwa ada kepuasan komunikasi didalam diri ketiga informan dengan rekan sejawatnya didalam organisasi. Hal ini terlihat dari persepsi yang positif



mengenai tersedianya informasi dari rekan sejawat, bantuan dan dukungan yang diperoleh dari rekan sejawat dan adanya diskusi bersama dalam membahas tugas, perencanaan maupun masalah didalam bagian tertentu.

a. Bapak Andrias

Bapak Andrias sendiri merasa bahwa kepala bagian maupun rekan sejawatnya pada bagian produksi adalah orang-orang yang senang berbagi informasi. Mereka sering kali terlihat berdiskusi bersama. Menurut beliau, diskusi itu sebagai tempat untuk memberikan informasi, membahas masalah didalam bagian produksi, serta mengatasi masalah yang dihadapi oleh rekan sejawat. Beliau juga mengaku bahwa ia selalu mendapatkan bantuan dari rekan sejawatnya. Mereka selalu berusaha membantu dan menyanggupi saat beliau meminta bantuan tertentu.

b. Bapak Wahyudi

Sesuai dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa Bapak Wahyudi dan rekan sejawatnya merupakan orang-orang yang sering mengadakan diskusi dalam rapat bersama-sama. Mereka terlihat sering menjadikan waktu rapat sebagai tempat memberikan informasi dan bertukar pikiran. Beliau juga puas dengan bantuan yang diterima oleh beliau dari teman sejawatnya.

c. Ibu Nissa

Menurut pendapat beliau, informasi selalu tersedia baginya dan bagi seluruh karyawan pemasaran dari pihak atasan yaitu Ibu Vanessa maupun Bapak Hussin selaku *General Manager* yang menguasai bagian pemasaran didalam organisasi. Ibu Nissa juga berpendapat bahwa dirinya cukup puas dengan bantuan yang ia terima dari rekan sejawatnya. Hal itu dipandang sudah sesuai dengan harapannya, walaupun ia sendiri pernah merasa bahwa bantuan yang ia terima tidak sesuai dengan apa yang ia pikirkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



4. Persepsi Karyawan Mengenai Komunikasi Lintas Saluran Didalam Organisasi.

Dari hasil pengamatan dan wawancara penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa komunikasi lintas saluran yang terjadi antara karyawan dengan karyawan lain yang berada pada divisi yang berbeda, mampu menimbulkan kepuasan komunikasi. Hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan juga menunjukkan, komunikasi interpersonal yang efektif juga terjadi diseluruh bagian didalam organisasi.

a. Bapak Andrias

Bapak Andrias memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan rekan berbeda divisinya didalam organisasi. Bapak Andrias juga menjelaskan bahwa ia percaya dengan segala informasi yang diberikan oleh rekan yang berbeda divisi dengannya. Ia menganggap bahwa semua karyawan selalu setara, saling percaya dan terbuka didalam komunikasi. Bahkan beliau menilai bahwa rekan kerjanya adalah rekan-rekan kerja yang baik.

b. Bapak Wahyudi

Bapak Wahyudi memberikan pandangannya bahwa walaupun berbeda divisi, mereka tetaplah sama-sama karyawan yang selalu butuh untuk memberi dan menerima informasi dari semua pihak. Bapak Wahyudi juga merasa puas dengan hubungan yang terjalin antara dirinya dengan rekan kerjanya didalam organisasi. Ia menjelaskan bahwa ia sendiri sering diberikan bantuan oleh rekan lain divisi didalam organisasi ketika ia tidak bisa menangani hal-hal tertentu.

c. Ibu Nissa

Beliau menjelaskan bahwa informasi didalam organisasi selalu terbuka didalam organisasi bukan hanya pada bagian atasan, namun juga pada semua bagian. Mengenai bantuan dan dukungan yang ia peroleh dari rekan divisi lain, Ibu Nissa terlihat memiliki kesan yang sangat positif saat memberikan tanggapannya. Ia menjelaskan bahwa ia sangat senang dengan hubungan komunikasi yang baik dengan rekan divisi lainnya karena mereka tidak segan memberikan dukungan berupa motivasi maupun bantuan secara nyata.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



5. Persepsi Karyawan Mengenai Komunikasi Lintas Saluran Didalam Organisasi.

Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa ketiga informan memiliki persepsi yang baik dan positif terhadap cara-cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak organisasi, baik itu atasan maupun rekan sekerja mereka. Ketiga informan sama-sama berpendapat bahwa mereka nyaman dengan komunikasi lisan yang dilakukan oleh pihak organisasi melalui rapat, diskusi, kontak personal, presentasi dan via telepon. Mereka menganggap bahwa komunikasi lisan lebih mudah dipahami, lebih mudah menerima informasi, dan mereka mampu mengajukan pertanyaan secara langsung jika ada hal yang tidak dimengerti atau kurang dipahami.

a. Bapak Andrias

Bapak Andrias berpandangan bahwa informasi yang disampaikan kepadanya cenderung menggunakan komunikasi lisan. Ia berpendapat bahwa komunikasi lisan dan penyampaian informasi langsung melalui rapat justru membuatnya mudah untuk bertanya jika ia tidak mengerti dan memahami informasi, sehingga ia menganggap cara informasi disampaikan kepadanya sudah cocok dengan keinginannya.

b. Bapak Wahyudi

Bapak Wahyudi sangat mendukung media yang digunakan oleh pihak organisasi dalam menyampaikan informasi. Terlebih dengan metode lisan yang diterapkan oleh pihak organisasi melalui percakapan telepon maupun pembicaraan langsung.

c. Ibu Nissa

Ibu Nissa sendiri merasa bahwa dirinya dan karyawan lainnya nyaman dengan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Hampir sama dengan pandangan kedua narasumber lainnya, bahwa ia merasa kebanyakan informasi diberikan secara lisan atau langsung.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka disimpulkan bahwa untuk menimbulkan kepuasan komunikasi didalam diri karyawan, pihak organisasi perlu untuk memperhatikan kebutuhan-kebutuhan karyawan didalam organisasi. Kebutuhan akan informasi, hubungan-hubungan komunikasi yang baik antar seluruh pihak organisasi, serta kepuasan dengan media yang digunakan dalam penyampaian informasi mampu membentuk kepuasan dalam diri karyawan. Hal inilah yang diperlihatkan dalam hasil penelitian yang dilakukan.

Ketiga informan memiliki jawaban yang hampir sama. Mereka sama-sama memiliki persepsi yang positif dengan lingkungan komunikasi organisasi yang dirasakan mereka didalam perusahaan percetakan tersebut. Mereka tidak perlu mengeluh mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan komunikasi. Justru mereka selalu terlihat dan merasa nyaman dengan hubungan dan kegiatan komunikasi yang dilakukan didalam organisasi.

Saran

Dengan hasil penelitian ini, peneliti berharap agar dapat menjadi masukan bagi seluruh perusahaan maupun organisasi dalam bidang apapun, agar lebih memperhatikan kebutuhan karyawannya serta membantu karyawan menciptakan lingkungan komunikasi yang efektif, baik dan positif dengan mempertahankan keterbukaan dan perasaan saling membutuhkan agar semua karyawan dapat merasa diibatkan serta mereka mampu merasa menjadi bagian didalam organisasi seutuhnya tanpa harus hanya merasa sebagai seorang karyawan yang membutuhkan gaji saja. Dengan menyediakan dan memperhatikan kebutuhan mereka, tentu mereka akan menghargai dan merasa puas dengan lingkungan organisasi mereka.





DAFTAR PUSTAKA



Buku Teks

(1)

Afdjani, Hadiono. (2015), *Ilmu Komunikasi : Proses dan Strategi*, Tangerang: Indigo Media.

Alwi Hasan, dkk. (2005), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.

Devito, Joseph A. (2011), *Komunikasi Antar Manusia*, Edisi 5, Terjemahan oleh Agus Maulana, Jakarta: Karisma Publishing Group.

Effendy, Onong Uchjana. (2008), *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek*, cetakan ke 22, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Griffin, E.M. (2012), *A'First Look at Communication Theory*: Edisi 8, New York: Mc Graw Hill.

Hamdi, A.S dan Bahrudin, E. (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish.

Kriyantono, Rachmat. (2009), *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Malang: Prenada Media Group.

Kurniawati, Rd. Nia Kania. (2014), *Komunikasi Antarpribadi : Konsep dan Teori Dasar*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. (2007), *Analisis Data Kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*, Terjemahan Tjetjep Rohendi, Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moleong Lexy J. (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Muhammad, Arni. (2011), *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. (2008), *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution Prof. Dr. S. (2003), *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito.

Nazir (2005), *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.

Pace R. Wayne & Don F. Faules. (2010), *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terjemahan Oleh Deddy Mulyana, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Purwanto, Djoko. (2006), *Komunikasi Bisnis*, Edisi ketiga, Jakarta: Erlangga.

Raco, Jozef R. (2010), *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Terjemahan Dr. Cony R. Semiawan, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Rakhmat, Jalaluddin. (2011), *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Samovar, Larry A dkk. (2010), *Komunikasi Lintas Budaya (Communication Between Cultures) jilid 7*, Terjemahan Oleh Indri Margaretha Sidabalok, Jakarta: Salemba Humanika.

Setiadi, Nugroho J. (2003), *Perilaku Konsumen, Konsep, dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tampubolon, Manahan P. (2008), *Perilaku Keorganisasian*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. (2006), *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.

Triatno & Titik Triwulan T. (2006), *Tinjauan Yuridis serta Kewajiban Pendidik Menurut UU Guru dan Dosen; Suatu Kerangka*, Jakarta: Prestasi Pustaka.



Tabbs L, Stewart & Sylvia Moss. (2005), *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Terjemahan Oleh Deddy Mulyana, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Umar, Husein. (2007), *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Uzer, M. Usman. (2009), *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Walgito, Bimo. (2004), *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi.

Wursanto, (2003), *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: Andi.

(2) Skripsi/tesis/disertasi

Isnaini, Mohd (2011), Tesis: *Komunikasi Organisasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus Pada Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan Peguruan Tinggi XY*, Universitas Indonesia.

Ristaviana, Cinthya (2014), Skripsi: *Pengaruh Perbedaan Budaya Pemimpin Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Middle Manager Hotel Phoenix Yogyakarta*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Widianti, Anggie (2005), Skripsi: *Hubungan Antara Kepuasan Komunikasi dan Motivasi Kerja Karyawan PT. Panorama Alam Indah*, Universitas Widyatama Bandung.

(3) Jurnal

Lay Yantara, Jani. 2015, *Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya*, Jurnal Ilmu Komunikasi , Vol. 3, No. 1 Tahun 2015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mengemukakan sumber.
 2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.