

ANALISIS KOMUNIKASI KEPALA BAGIAN DENGAN BAWAHAN DI PT BPR KENCANA

Uus Saepulloh

Program Studi Manajemen STIE STEMBI, uussaepulloh1@gmail.com

Abstrak

Tujuan_ untuk mendapatkan gambaran mengenai bagaimana gaya komunikasi kepala bagian dengan bawahan di PT BPR KENCANA terhadap bawahannya dan menganalisis bagaimana proses pimpinan mengkomunikasikan informasi baru atau instruksi kerja baru ke bawahannya serta apa kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut.

Desain/Metode_ kualitatif, pendekatan yang digunakan adalah induktif, jenis penelitiannya adalah deskriptif, dan unit analisisnya adalah karyawan.

Temuan_ gaya komunikasi yang dipakai adalah Assertive Style karena dalam komunikasinya kepala bagian selalu memerhatikan perasaan dari bawahannya terlebih dahulu agar karyawan dapat memahami informasi atau intruksi kerja baru komunikasi secara langsung dan ditambah dengan alat peraga dan pengulangan dalam penyampaian informasinya agar bawahannya dapat mengerjakan instruksinya dengan baik dan benar, dan kendala dalam proses komunikasi yang dihadapi adalah distorsi atau pengurangan isi pesan.

Implikasi_ diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu manajemen khusus nya dibidang SDM dan diharapkan perusahaan dapat meningkatkan komunikasi nya lebih baik lagi agar apa yang disampaikan oleh kepala bagian dapat diterima dan dilaksanakan oleh bawahannya dengan baik dan benar.

Originalitas_ penelitian ini baru pertama kali dilakukan penulis di PT BPR KENCANA dan hasilnya hanya dapat diterapkan diperusahaan ini.

Tipe Penelitian_ Studi Empiris

Kata Kunci : Proses dan Kendala Komunikas kepala bagian

I. Pendahuluan

Tidak dapat disangkal akan pentingnya komunikasi di tempat kerja, mengingat bahwa dalam sebuah perusahaan terdapat banyak orang dari berbagai latar belakang sosial dan profesional yang berbeda dan bekerja untuk tujuan yang sama. Sering terlihat bahwa manajer tidak menyadari pentingnya komunikasi di tempat kerja dan dengan demikian tidak menyampaikan ide-ide mereka, tujuan perusahaan, visi dengan sangat jelas. Ketika para senior tidak dapat menciptakan lingkungan yang terbuka dan komunikasi yang jelas, maka memiliki dampak negatif pada budaya kerja dan produktivitas karyawan. Sebuah perusahaan di mana tidak ada berbagi informasi antara dua atau lebih individu, maka pemborosan sumber daya akan sering timbul. Untuk menghindari ini, komunikasi yang efektif di tempat kerja harus didorong untuk keberhasilan perusahaan secara menyeluruh. (andyk pambudi w ,26 oktober 2013)

Kepala bagian di PT BPR kencana ini melakukan komunikasi ke bawahannya dalam memberikan intruksinya biasanya secara langsung atau melalui alat bantu elektronik seperti melalui telephone SMS, tergantung situasi dan kondisinya, jika situasi sedang urgent karyawan

PT BPR KENCANA di bagian collection sedang di luar kantor biasanya kepala bagian berkomunikasi via telephone atau sms, tetapi jika situasi sedang berada di kantor kepala bagian akan memberikan informasinya langsung secara bertatap muka atau berhadapan hadapan

Dalam proses komunikasi diatas pesan atau instruksi kerja tidak selalu berhasil diterima dengan baik oleh bawahannya, hal tersebut mengakibatkan pekerjaan yang dilakukan bawahannya tidak sesuai dengan keinginan atau tujuan yang disampaikan oleh kepala bagiannya. Maka pekerjaan tersebut menjadi tidak efektif dan efisien lagi karena harus diulang dari awal. Contohnya dalam suatu kasus ketika bawahannya di perintah oleh kepala bagiannya untuk menagih dan menandatangani rumah nasabah yang bernama wawan setiawan si karyawan pun pergi untuk mendatangi rumah wawan dan karyawan pun menagih tunggakan yang belum masuk tetapi wawan pun tidak merasa bahwa dia mempunyai tunggakan tagihan karyawan pun langsung kembali lagi ke kantor untuk menanyakan secara langsung ke kepala bagian bahwa wawan setiawan tidak mempunyai tunggakan. karena kurangnya komunikasi antara karyawan dengan kepala bagian, kepala bagian pun mengulangi perintah tersebut dengan memperlihatkan data serta alamat rumah yang sesuai dengan wawan setiawan yang di tunjukan kepala bagian. Hal tersebut dapat mengurangi tingkat efektifitas dan efisiensi jam kerja karena harus mengulangi pekerjaan yang diakibatkan pesan atau komunikasi kepala bagian dengan bawahannya tidak berjalan dengan baik.

menjaga agar komunikasi antara kepala bagian dengan bawahannya agar tetap harmonis adalah salah satu modal penting dari keberhasilan suatu organisasi atau instansi. Komunikasi tersebut akan menjadi sarana bagi kepala bagian untuk mengarahkan bawahannya agar tetap bekerja dengan baik sesuai dengan perencanaan agar tercapai tujuan dari organisasi. Berdasarkan uraian di atas, penulis akan mencoba meneliti dan membuat makalah mengenai komunikasi kepala bagian ke bawahannya, dengan tujuan penelitian sebagai berikut : 1) mendapatkan gambaran mengenai bagaimana gaya komunikasi kepala bagian PT BPR KENCANA terhadap bawahannya; 2) mengnailisis bagaimana proses kepala bagian mengkomunikasikan informasi baru atau instruksi kerja baru ke bawahannya; dan 3) apa kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi tersebut.

II. Kajian Teori

Menurut djatmiko (2011) Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti sama. *Communico, communication, atau communicate* yang berarti membuat sama (*make to common*). Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampainya pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya (*communication depends on our ability to understand one another*).

komunikasi adalah membagi informasi antara dua orang atau lebih atau kelompok untuk mencapai pemahaman bersama, (*Communication the shering of information between two or more individuals or group to reach a common understanding*).

Dalam komunikasi diperlukan sedikitnya tiga unsur yaitu sumber (*source*), berita atau pesan (*message*), dan sasaran (*destination*). Sumber dapat berupa individu atau organisasi komunikasi. Berita atau pesan dapat berupa tulisan, gelombang suara atau komunikasi arus listrik, lambaian tangan, bendera berkibar, atau benda lain yang mempunyai arti. Sasaran dapat berupa seorang pendengar, penonton, pembaca, anggota dari kelompok diskusi, mahasiswa, dan lain-lain.

Menurut Bovee dan Thilt dalam Djatmiko (2011:20) proses komunikasi (*Communication Process*) terdiri dari enam tahap, yaitu: 1) Pengirim memiliki suatu ide atau gagasan. 2) Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan. 3) Pengirim menyampaikan pesan. 4) Penerima menerima pesan. 5) Penerima menafsirkan pesan. 6) Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

Athoillah (2010 : 216) menyatakan bahwa proses komunikasi dapat dilakukan dengan beberapa jenis, yaitu: 1) Komunikasi langsung, yakni behadap-hadapan hanya dilakukan secara lisan; 2) Komunikasi langsung melalui pesawat telepon; 3) Komunikasi tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, email, dan pengiriman pesan atau berita melalui orang lain; 4)

Komunikasi personal, yakni komunikasi antarindividu; 5) Komunikasi antarpersonal, yang dilakukan dengan berbagai individu; 6) Komunikasi sosial, yang dilakukan di dalam pergaulan masyarakat; 7) Komunikasi verbal dan nonverbal, dilakukan dengan kata-kata atau isyarat dan bahasa tubuh;

Menurut Fajar (2009:10) Fungsi dari komunikasi sangat berkaitan dengan satu sama lain meskipun terdapat suatu fungsi yang dominan yang terbagi atas 4 bagian, yaitu : 1) komunikasi Sosial Komunikasi sebagai komunikasi sosial sangat penting untuk membangun konsep dari kita. Aktualisasi untuk kelangsungan hidup untuk memperoleh keberhasilan. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dibuktikan akan tersesat karena tidak dapat menata dirinya dalam satu lingkungan. 2) Komunikasi Ekspresif Komunikasi yang menjadi alat untuk menyampaikan perasaan-perasaan kita. Perasaan-perasaan tersebut dapat diungkapkan melalui musik/lukisan/tarian. 3) Komunikasi Ritual yang biasan dilakukan secara kolektif, suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropologis 4) Komunikasi Instrumental Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut J.A. Waters dalam Kreitner dan Kanicki (dalam Juarsa, 2016) ada tiga gaya komunikasi:

1) **Passive Style**, yaitu gaya komunikasi di mana komunikator tidak mengekspresikan perasaan, ide dan harapannya secara langsung. Dalam gaya ini, komunikator cenderung akan banyak tersenyum dan lebih banyak menyampaikan kebutuhannya kepada orang lain. Komunikator juga cenderung melakukan tindakan dibandingkan mendengarkan. Gaya pasif cenderung menggunakan suara yang lebih lemah dan lembut, serta sering berhenti berkata-kata di tengah pembicaraan, seolah kehilangan kata-kata dan cenderung tidak melakukan kontak mata dengan komunikan. 2) **Aggressive Style**, yaitu gaya komunikasi di mana komunikator cenderung menyatakan perasaannya dengan mudah mengenai apa yang diinginkannya, apa yang dipikirkannya, tetapi sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain. Komunikator jenis ini seringkali menyakiti orang lain dengan kalimat yang sarkastik atau bercanda berlebihan. Gaya agresif cenderung menggunakan kekuatan dan kekuasaan, sehingga kadangkala di dalam menyampaikan pesan bukan hanya dalam bentuk kata-kata, tetapi juga diiringi dengan penggunaan bahasa tubuh, seperti menunjuk, menggebrak meja, dan sebagainya untuk mempertegas maksud dari yang diucapkan. 3) **Assertive Style**, yaitu gaya komunikasi di mana komunikator membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide dan harapan. Komunikator dengan gaya ini memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik sehingga membiarkan orang lain mengetahui bahwa ia didengarkan. Gaya komunikasi ini terbuka dalam melakukan negosiasi dan kompromi, bisa menerima dan memberikan komplain, memberikan perintah secara langsung, serta melakukan penolakan secara langsung. Komunikator dengan gaya ini menunjukkan kekuatan sekaligus empati, suara yang digunakan cenderung santai dan terdengar jelas. Kontak mata yang terjadi menunjukkan keterbukaan dalam komunikasi dan kejujuran.

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam makalah ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan yang digunakan adalah induktif. Unit analisis dalam makalah ini adalah karyawan di PT BPR KENCANA. Sumber dayanya diperoleh dari informan yaitu 5 orang karyawan di bagian collection dan 1 kepala bagian, serta dokumen yang menjadi sumber datanya di peroleh dari beberapa buku dan jurnal penelitian sebelumnya mengenai komunikasi. Teknik pengumpulan data dalam makalah adalah dengan cara observasi langsung, wawancara dan studi pustaka. Jenis data yang dipakai adalah primer karena penulis langsung meneliti objek penelitiannya dan metode analisis dari makalah ini adalah metode deskriptif.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung, penulis mendapatkan hasil bahwa kepala bagian di PT BPR KENCANA melakukan komunikasi dengan bawahannya

dalam menyampaikan instruksi dan apa yang diinginkan cenderung lebih mudah dan lebih blak-blakan, agar informasi dapat seluruhnya disampaikan. Dan dalam situasi tertentu terkadang pimpinan suka terjun langsung kelapangan dan memberitahu bagaimana cara menagih dan berbicara terhadap nasabah agar si nasabah bisa membayar tunggaknya.

Dilihat dari hasil pengamatan diatas jika dikaitkan dengan teori gaya komunikasi yang dipaparkan di bagian II, ada teori menurut J.A. Waters dalam Kreitner dan Kanicki (dalam Juarsa, 2016), bahwa ada tiga gaya komunikasi yakni: (1) *Passive Style*; (2) *Aggresive style*; (3) *Assertive Style*; kepala bagian di PtT BPR KENCANA cenderung menggunakan gaya komunikasi *Assertive Style* karena proses komunikasi yang dilakukannya sesuai dengan ciri-ciri gaya komunikasi tersebut bahwa komunikasi yang dilakukan pimpinan memerhatikan perasaan dari penerima pesan atau bawahannya terlebih dahulu dan terkadang kepala bagian suka terjun atau memberitahu bagaimana cara menagih ke nasabah agar si nasabah bayar tunggaknya

Penulis juga mengamati perilaku kepala bagian dalam mengkomunikasikan informasi baru atau instruksi yang baru kepada bawahannya bahwa kepala bagian di perusahaan ini melakukan komunikasinya secara langsung atau menyampaikan informasi dengan berhadapan langsung. Selain itu juga kepala bagian dalam menyampaikan instruksi barunya selalu menjelaskan secara terperinci dari awal sampai akhir atau sampai pada hasil yang harus diperoleh dari instruksi tersebut, dan biasanya kepala bagian menggambarkan instruksinya pada selembar kertas sebagai tambahan alat peraga agar instruksinya dapat dimengerti oleh bawahannya secara menyeluruh. Serta kepala bagian terkadang mengkomunikasikan instruksinya tidak hanya satu kali tetapi berulang-ulang sehingga bawahannya dapat mengingat kembali apa yang di instruksikan oleh kepala bagiannya.

Dalam mengkomunikasikan informasi baru atau instruksi kerja baru, kepala bagian perlu memikirkan proses komunikasi yang tepat bagi bawahannya agar instruksi kerja nya dapat terlaksana dengan baik dan benar. Berdasarkan hasil penelitian diatas, kepala bagian lebih memilih komunikasi secara langsung hal tersebut dimaksudkan untuk meminimalisir kesalah pahaman yang dapat terjadi diantara kepala bagian dan bawahan. Selain itu menurut hasil pengamatan penulis, kepala bagian juga dalam proses komunikasinya menggunakan bantuan alat peraga seperti gambar ilustrasi, agar kedua panca indra penglihatan dan pendengaran dapat aktif dan bawahan dapat menerima instruksi secara menyeluruh, dan juga kepala bagian terkadang mengulang komunikasi atau instruksinya agar bawahannya mudah mengingat. Hal tersebut termasuk kedalam salah satu dari empat prinsip komunikasi yang telah dipaparkan di bagian II yakni Komunikasi Eksprektif dan Komunikasi Instrumental

Dalam hasil pengamatannya juga penulis menemukan kendala dalam proses komunikasi kepala bagian kepada bawahannya, yakni pesan yang disampaikan kepada bawahan tidak seutuhnya diterima terkadang pesan yang diterima berkurang pemahamannya bahkan berbeda pemahamannya dengan yang disampaikan oleh atasannya. dicegah dengan cara memilih saluran dan media komunikasi yang tepat, dan bawahan harus menyimak dengan aktif semua pesan dan informasi yang diberikan oleh pimpinannya.

Selain itu dalam situasi urgent dan tidak sempat untuk bertemu dan berkomunikasi secara langsung, kepala bagian sering menggunakan media elektronik tambahan seperti telephone dalam memberikan instruksi atau pesan yang ingin disampainya, tetapi komunikasi melalui media telephone ini rentan dalam kesalah pahaman karena kurang jelasnya pesan yang diterima oleh bawahannya baik itu dalam isi pesan atau suara yang kadang tidak terdengar akibat signal telephone yang tidak stabil. Maka untuk menghindari kesalah pahaman tersebut alangkah lebih baiknya nya penyampain pesan itu diulang, agar pesan dapat diterima dengan baik oleh bawahannya.

V. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, kepala bagian di PT BPR KENCANA dalam komunikasinya menggunakan Gaya komunikasi *Assertive Style*, karena kepala bagian dalam menyampaikan komunikasinya cenderung lebih mudah dan lebih blak-blakan dan terlebih dahulu memikirkan perasaan bawahannya agar informasi atau instruksi dapat tersampaikan.

Dalam penyampaian informasi yang baru atau instruksi kerja baru kepala bagian melakukan komunikasinya secara langsung dan menggunakan Prinsip komunikasi eksprektif dan prinsip komunikasi instrumental, yakni proses komunikasi yang ditambah dengan alat peraga dan proses komunikasi yang diulang-ulang agar informasi dan instruksi kerja dapat dimengerti oleh bawahan dan dapat terlaksana dengan baik. Tetapi dalam pelaksanaan komunikasinya pimpinan mengalami masalah yaitu pengurangan isi pesan atau. Hal ini dapat dicegah dengan pemilihan saluran dan media komunikasi yang tepat dan bawahan yang harus menyimak aktif.

Adapun saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya di PT BPR KENCANA diharapkan untuk meneliti secara mendalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat atau kendala dalam proses komunikasi kepala bagian dengan bawahannya agar tidak terjadi distorsi pesan dan agar meningkatkan efektifitas dan efisiensi akibat komunikasi yang tidak berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

Athoillah, Anton. 2010. " Dasar-dasar Manjemen". Bandung: CV Pustaka Setia.

Djarmiko, Budi. 2011. "*Business Communication*". Bandung: Thabi" Press.

Fajar, Marhaeni. 2009. " Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama". Yogyakarta. Graha Ilmu.

Ivancevic et. Al . 2012. Perilaku dan Manajemen Organisasi, Edisi 7, Jilid 2. Jakarta. Jakarta: Erlangga

Juarsa, Erwin. 2016. Jurnal e-komunikasi "Gaya Komunikasi Pemimpin Divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian". Surabaya: Universitas Kristen Petra

Andyk pambudi w, 2013. PENTINGNYA KOMUNIKASI YANG BAIK DI TEMPAT KERJA melalui <http://m.geschool.net/243434/blog/post/pentingnya-komunikasi-yang-baik-di-tempat-kerja>