

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Arus komunikasi organisasi yang dilakukan oleh PT. Siaga Medika Abadi Karya adalah *downward communication*, *upward communication* dan komunikasi horizontal. *Downward communication* adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan, sedangkan *upward communication* adalah komunikasi yang terjadi antara bawahan dengan atasan. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjalin antara unit kerja yang sama. Komunikasi lintas saluran tidak terjadi di PT. Siaga Medika Karya karena apabila terdapat kesulitan maka akan langsung bertanya pada atasan secara langsung. *Owner* juga selalu melakukan pengecekan pada setiap divisi. Saluran komunikasi menggunakan komunikasi secara langsung atau verbal dan juga menggunakan pesan dan panggilan *Whatsapp*.

Hambatan-hambatan yang terjadi di PT. Siaga Medika Abadi Karya Abadi menurut penelitian, pada umumnya pada fungsi informasi dan *noise* yang terjadi adalah semantik. Contoh hambatan *upward communication* dengan fungsi informasi dan *noise* komunikasi semantik yaitu kendala antara sales dengan *finance* mengenai rumah sakit yang masih memiliki tunggakan tetapi karena masih memiliki tunggakan maka tidak dapat diproses. Terdapat SOP apabila rumah sakit memiliki tunggakan yaitu rumah sakit yang menunggak diberitahu dahulu kepada atasan kemudian

atasan melalui sales memberitahu pada rumah sakit yang menunggak tersebut.

Contoh hambatan *downward communication* dengan fungsi informasi dan *noise* komunikasi semantik yaitu menurut operational manager bahwa marketing sebagai bawahan hampir setiap hari menemui masalah di lapangan, akan tetapi *marketing* kurang rinci dalam menyampaikan kendala sehingga *operational manager* kurang lengkap dalam memberikan solusi. Contoh hambatan komunikasi horizontal dengan fungsi informasi dan *noise* komunikasi semantik yaitu hambatan antara divisi marketing kepada divisi gudang adalah penyampaian pesan dari divisi marketing kepada divisi gudang. Divisi marketing selalu ingin mendapatkan update stok barang tetapi divisi gudang tidak dapat selalu memberikan update stok karena owner memberikan tambahan pekerjaan secara tiba-tiba kepada divisi gudang,

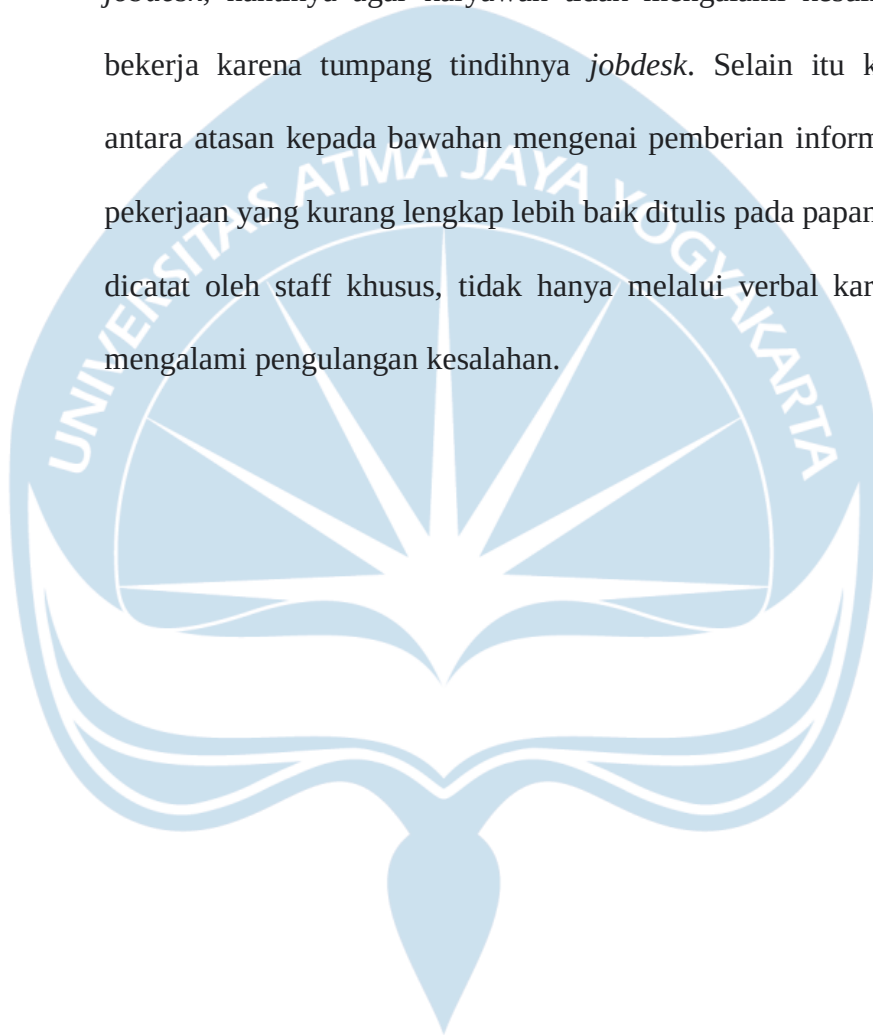
B. Saran

a. Saran Akademis

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang ada pada penelitian ini. Kekurangan pada penelitian ini yaitu kurang mengupas mengenai arus komunikasi organisasi. Peneliti berharap pada penelitian berikutnya untuk dapat lebih mengkaji dan mempelajari fenomena arus komunikasi organisasi pada perusahaan atau instansi-instansi lain agar lebih banyak khasanah keilmuan mengenai arus komunikasi organisasi.

b. Saran Praktis

Bagi PT. Siaga Medika Abadi Karya arus komunikasi organisasi perlu dijaga dengan baik karena sangat berpengaruh dalam pembagian *jobdesk*, nantinya agar karyawan tidak mengalami kesulitan dalam bekerja karena tumpang tindihnya *jobdesk*. Selain itu komunikasi antara atasan kepada bawahan mengenai pemberian informasi terkait pekerjaan yang kurang lengkap lebih baik ditulis pada papan kemudian dicatat oleh staff khusus, tidak hanya melalui verbal karena riskan mengalami pengulangan kesalahan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. (2018). *Komunikasi Organisasi Studi Kasus tentang Fungsi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Banjarmahor, Astri Rumondang, dkk. 2022. *Dasar Komunikasi Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Bungin, M. Burhan. (2008). *Konstruksi Sosial Media Massa*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dyatmika, T. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fitriyani, E. (2013). Analisis Kegiatan Komunikasi Organisasi Pada PT Kresna Duta Agroindo Perkebunan Sinar Mas Group Kecamatan Kombeng Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Ilmu Komunikasi, Volume 1, Nomor 2*, 518 - 531.
- Mamik. 2015. *Metode Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Moleong, L.J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, A. (2011). *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama.
- Mulawarman, K. (2016). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Makna Vol. 5 No. 1*, 31-41.
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Planty, Earl, dan William Machaver. (1952). *Upward Communication: A Project in Excecutive Development. Personnel* 28, 304-318.
- Ruliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : Rajawali Pers.
- SastroAtmodjo, S. (2021). *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Susanto, D. H. (2019). Model Komunikasi Organisasi Pada Divisi Newsroom JAKTV. *Skripsi*, 1-55.
- Teddy, D. (2021). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber: Irfan (Product Specialist PT. Siaga Medika Abadi Karya)

Tanggal: 26 April 2022

P: Selamat pagi mas, boleh kenalan dulu ya mas.

N: Baik pak, nama saya Irfan pak.

P: Jangan panggil pak dong mas Irfan. Panggil mas aja. Saya masih muda mas hahaha (tertawa).

N: (Tertawa) iya mas Theo.

P: Mas Irfan bekerja di Siaga sebagai apa dan berapa lama ya?

N: Saya di Siaga sekarang sebagai Product Specialist. Kalau lama bekerjanya saya sudah bekerja selama 8 tahun mas

P: Product Specialist itu apa mas Irfan?

N: Product Specialist itu sama kayak sales, mas Theo. Cuman bedanya adalah Product Specialist itu hanya memegang Brand-brand tertentu aja mas Theo.

P: Mas Irfan disini megang brand apa mas?

N: Serenity sama Solida mas Theo.

P: Serenity sama Solida itu barangnya apa mas Irfan?

N: Handscoon, terus ada Drepe Eye dan masih banyak lagi sih mas Theo. Cuma yang barangnya Fast Moving itu 2 produk itu.

P: Oh gitu mas Irfan. Selama 8 tahun bekerja disini, menurut mas Irfan komunikasi organisasinya terjalin dengan baik gak sih mas?

N: Komunikasi Organisasi itu kayak komunikasi saya sama yang lain ya pak? Sama atasan atau sama teman-teman di kantor?

P: Iya mas Irfan betul. Gimana mas?

N: Kalau komunikasi sama teman-teman di kantor terjalin dengan baik sih pak. Karena kami sudah di beri area kerjanya masing-masing pak. Misalkan saya sudah di beri list rumah sakit dan *user* yang harus saya datangi setiap bulannya. Jadi tinggal ngejalanin aja mas. Yang sering bikin bingung itu kalau komunikasinya sama atasan mas Theo. Karena kadang Bu Fina memberi arahan itu kurang jelas untuk saya.

P: Kurang jelas itu seperti apa ya mas Irfan? Bisa diceritakan gak?

N: Ini pak. Contohnya minggu lalu. Jadi, saya kan ada *user* saya mau ada pengadaan dan memberikan list barang yang dibutuhkan ke saya. Saya tunjukkan ke bu Fina untuk di cek kan stock dan harga untuk mereka. Nah bu Fina tu memberitahukan harga dan stock dan ketentuannya. Ketika saya beritahu informasi yang di sampai kan Bu Fina ke saya kepada *user* saya dan *user* itu acc. Ternyata ada permasalahan

di pembayaran yang kurang disampaikan oleh Bu Fina sehingga kami harus menjelaskan kembali kepada *user*. Besok ini saya mau kembali ke *user* dan melakukan pembicaraan ulang mengenai pengadaan tersebut.

P: Oh begitu ya mas Irfan. Menurut mas Irfan sendiri bagusnya seperti apa mas penyelesaian masalah tersebut?

N: Menurut saya ya mas. Mungkin bisa dicatat secara terperinci aja mas mengenai ketentuannya mas. Untuk sekarang ini yang dicatat hanya harga barang aja mas. Memang nanti kalau misalkan saya tembus, akan dibuatkan kontrak mas. Cuma kan kita sebagai orang yang menjelaskan harus ngasih tahu dulu kan mas secara terperinci diawal. Takutnya nanti ada yang tidak suka dan malah gak jadi pesen mas sama saya.

P: Untuk masalah ini apa sudah ngobrol sama bu Fina agar di evaluasi?

N: Kalau meeting sudah mas. Cuma ya kadang memang untuk selesai masalahnya tu agak lama. Saya terkadang mau ngomong sama Bu Fina tanyain masalahnya lagi agak sungkan juga mas. Takut nanti malah saya yang disalahkan.

P: Kok bisa gitu mas? Bisa ceritakan gak ya mas kenapa takut?

N: Iya mas, saya takut aja kalau saya yang disalahkan sama Bu Fina. Bu Fina galak mas. Tapi kalau memang kepepet mas, harus ngobrol sama bu Fina mengenai masalah di lapangan, ya saya bilang.

P: Mas Irfan hubungannya dengan bu Fina gimana sih mas? Apakah baik-baik saja, atau bagaimana?

N: Di bilang baik-baik saja sih baik kok mas. Enggak ada masalah.

P: Berarti sering terjadi *miscommunication* ya mas antara mas Irfan dengan Bu Fina?

N: Iya mas. Sering

P: Caranya mas Irfan untuk mengurangi *miscommunication* tersebut bagi mana mas?

N: Saya lebih jelas apabila langsung berbicara kepada bu Fina di kantor sih mas. Jadi saya pasti menyempatkan diri ke kantor untuk mengajak bu Fina berbicara empat mata. *Miscommunication* sering terjadi ketika kita berbicara melalui telepon atau *Whatsapp*

P: Kalau komunikasinya sendiri sama orang-orang di kantor selain dengan Bu Fina biasa pakai apa mas? Apakah selalu berbica langsung atau ada media komunikasi yang digunakan?

N: Ya itu mas biasanya banyak komunikasi dengan orang-orang di kantor menggunakan *Whatsapp* dan telepon mas. Untuk berbicara secara langsung biasanya pada saat jam sebelum pulang kantor atau waktu meeting. Kalau sama atasan yang lain sama sih mas. Pakai *Whatsapp* atau telpon atau bicara secara

langsung sih mas. Kalau butuh komunikasi yang cepat pasti *Whatsapp* dan telepon. Tapi lebih baiknya pembicaraan secara detail berbicara secara langsung.

P: Kalau Informasi seputar kantor dari HRD, apakah cukup jelas mas? Dan penyampaianya bagaimana ya?

N: Kalau dari HRD cukup jelas sih mas. Karena kita sebelum adanya pengumuman, kita sudah diberitahu terlebih dahulu mengenai pengumuman yang akan datang, kemudian kami diberi surat pengumuman melalui *Whatsapp* dan di tempel di ruangan divisi masing-masing.

P: Berarti tidak pernah ada kendala antara HRD dengan mas Irfan dan teman-teman ya mas.

N: Sama HRD tidak ada mas.

P: Oke mas kalau begitu. Wawancara saya selesaikan sekarang, apabila ada yang perlu saya tanya lebih jauh, apakah mas Irfan bisa saya hubungi?

N: Bisa mas, kita lanjut lewat *Whatsapp* atau telpon aja mas.

P: Oke Mas Irfan. Terima kasih banyak atas waktunya. Sukses selalu ya mas

N: Makasih mas Theo.

Narasumber: Mustang (Salesman di PT. Siaga Medika Abadi Karya)

Tanggal: 26 April 2022

N: Selamat pagi, boleh perkenalkan diri dulu mas?

P: Selamat pagi, nama saya Mustang, saya sales di PT. Siaga Medika Abadi Karya.

N: Mas Mustang udah berapa lama bekerja di PT. Siaga?

P: Saya sudah 3 tahun bekerja di Siaga mas.

N: Selama mas Mustang bekerja disini, menurut mas Mustang komunikasi organisasinya terjalin dengan baik gak mas?

P: Komunikasi Organisasi itu antara saya dengan atasan? Atau saya dengan teman kantor mas?

N: dua-duanya mas mustang.

P: Kalau dengan atasan saya sering saling berkomunikasi mas. Namun ada beberapa keputusan-keputusan atasan yang kurang lengkap dan jelas yang menjadi hambatan. Kalau bersama teman-teman kantor terutama divisi sales, aman sih mas. Tidak ada kendala. Kami sudah diberi area masing-masing harus berjualan ke rumah sakit mana. Saya tinggal lihat catatan saja dan jalan ke rumah sakit area masing-masing.

N: Kurang lengkap dan jelas itu bagaimana mas Mustang? Boleh diceritakan gak?

P: Saya pernah dapat komplain dari rumah sakit. Saya sudah coba bicarakan kepada atasan saya. Namun diberi solusinya itu secara kurang jelas. Akhirnya saya minta

tolong pada atasan saya untuk terjun langsung ke lapangan untuk menjelaskan kepada rumah sakitnya agar sesuai dengan keinginan atasan saya.

N: Apakah sampai sekarang kebanyakan kasus permasalahannya seperti itu mas Mustang?

P: Tidak semua sih pak, saya mulai beradaptasi dengan melihat kebiasaan atasan saya dan mempelajari pengambilan keputusan atasan. Selagi tidak menyinggung soal harga produk, saya masih bisa berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut.

N: Kalau buat mas Mustang sendiri, komunikasi organisasi yang baik itu gimana sih mas? Dari pengalaman-pengalaman yang mas Mustang alami selama di Siaga.

P: Menurut saya, komunikasi organisasi itu harusnya berkomunikasi secara jelas dan terperinci antar semua divisi dan orang-orang di kantor sih mas.

N: Kalau mas Mustang sendiri merasa apakah komunikasi organisasi yang menurut mas Mustang jelaskan itu sudah berjalan dengan baik?

P: Belum mas, saya juga kadang ada masalah juga dengan bagian *finance*. Mengenai rumah sakit yang masih ada tunggakan. Saya itu sudah masuk rumah sakit tersebut dan sudah diberi PO. Namun pihak *finance* menolak karena masih ada tunggakan. Padahal seperti itu ada SOP nya untuk diberitahukan terlebih dahulu rumah sakit yang ada tunggakan kepada atasan saya, kemudian atasan saya memberikan informasi kepada sales untuk dibantu menginformasikan kepada rumah sakit yang menunggak ataupun tidak diberikan orderan.

N: Lalu mas, sampai sekarang apakah sudah selesai masalah-masalah seperti itu?

P: Ada yang sudah, dan ada yang belum mas. Terkadang pihak Finance masih lama memberikan informasi tersebut dengan alasan memprioritaskan pekerjaan lain. Padahal untuk kami itu sangat penting karena tanpa itu, kami tidak dapat menyusun strategi kunjungan kami kepada rumah sakit.

N: Apakah sudah ada solusi dari atasan mengenai masalah tersebut?

P: Belum ada mas, menurut atasan hal tersebut masih dibicarakan kepada para *owner*. Untuk sekarang solusinya kami malah sering berkomunikasi kepada divisi *collector* mengenai rumah sakit yang memiliki tunggakan. Tapi terkadang kurang efektif karena *collector* pun pergi ke lapangan juga seperti kami

N: Apa ada masalah lain mas dari divisi lain?

P: Yang paling sering lagi sih sama divisi gudang mas. Perihal stok barang. Kami kadang tidak mendapatkan *update* terkini jumlah stok barang yang ingin kami order. Kami diberikan perintah sama atasan untuk menjual barang namun kami sendiri tidak tahu jumlahnya berapa. Terkadang ada rumah sakit yang kecewa karena barang yang di order tidak semuanya berjumlah lengkap. Sehingga kami sendiri yang harus meminta maaf dan membuat *mood* mereka baik.

N: Kalau komunikasi nya dengan atasan atau teman kantor pakai apa ya mas?
Terutama mengenai masalah-masalah seperti yang terjadi diatas

P: Kami lebih sering menggunakan *Whatsapp* karena kami memiliki beberapa grup. Namun untuk lebih dalamnya kami biasanya bertemu langsung di kantor atau pada saat meeting mas.

N: Kalau menurut mas Mustang, kira-kira kalau ada masalah, biasanya dapat solusinya paling cepat berapa lama sih mas?

P: Kalau masalahnya tidak terlalu sulit, biasanya pada hari itu juga bisa selesai sih mas. Paling lama 2 hari. Tapi kalau masalah dengan divisi gudang itu sudah berlangsung selama 2 bulan belum selesai mas.

N: wah, lama juga ya mas. Kalau dengan HRD nya mas apa ada masalah? Apakah Informasi yang diberikan HRD sudah cukup jelas selama bekerja?

P: Kalau dengan HRD informasi cukup jelas mas. Karena selalu ada surat pengumuman dari HRD apabila ada kebijakan atau perubahan peraturan baru setiap divisi.

N: Oke mas kalau begitu. Wawancara saya akhiri ya mas Mustang. Kalau ada pertanyaan lebih lanjut apa bersedia untuk diajak wawancara lagi?

P: Bersedia mas. Mungkin bisa lewat telepon atau kita bertemu pada saat saya di lapangan ya mas.

N: Boleh mas. Terima kasih banyak atas waktunya ya mas Mustang

P: Iya mas sama-sama

Narasumber: Fina Ayudita (Operational Manager PT. Siaga Medika Abadi Karya)

Tanggal: 26 April 2022

N: Selamat pagi bu, boleh perkenalan dulu bu?

P: Saya Fina Ayudita, posisi saya saat ini adalah Operational Manager di Siaga.

N: Bu Fina sudah berapa lama ya bekerja di Siaga?

P: Saya sudah 6 Tahun bekerja di Siaga mas.

N: Bu Fina di Operational Manager berarti memiliki bawahan? Kalau boleh tahu bu Fina membawahi divisi apa saja ya? Dan berapa orang yang Bu Fina bawahi?

P: Saya membawahi divisi *marketing*, divisi gudang, divisi digital, dan divisi transportasi. Semuanya berjumlah 18 Orang.

N: Menurut bu Fina selama bekerja di Siaga, bagaimana komunikasi organisasi yang ada di Siaga? Apakah berjalan dengan baik?

P: Untuk komunikasi organisasi Siaga menurut saya sudah berjalan cukup baik walaupun masih ada kendala-kendala.

N: Kendala apa ya bu Fina? Boleh diceritakan bu?

P: Boleh, komunikasi antara divisi yang menurut saya masih terkena kendala. Kayak cara penyampaian pesan antara divisi gudang dengan divisi *marketing*.

Marketing ingin mendapatkan *update* terkini mengenai stok, namun divisi gudang tidak bisa selalu memberikan *update* stok terbaru. Mungkin masalahnya di sistem dan SOP pekerjaan ya pak. Karena di bagian divisi gudang pihak *owner* tiba-tiba memberikan pekerjaan yang membuat kebingungan. Contohnya di bagian gudang, saya memiliki salah satu anak buah yang pekerjaannya adalah untuk mengecek semua pengiriman barang yang datang ataupun keluar di gudang dan melakukan *update* stok barang. Namun tiba-tiba pihak *owner* memberikan tambahan pekerjaan secara langsung di tempat dan lisan tanpa adanya pembicaraan di dalam meeting. Padahal pekerjaan yang diserahkan itu merupakan salah satu pekerjaan divisi finance yaitu *update* penjualan barang di sistem *Spreadsheet*.

N: Sistem *Spreadsheet* maksudnya apa ya bu Fina? Bisa tolong di jelaskan?

P: kami ada sistem yang dibuat menggunakan *Google Spreadsheet*. Sistem tersebut lebih kepada untuk memperlihatkan performa divisi *marketing* pada bulan tersebut. Jadi penjualan yang terjadi setiap harinya akan diinput ke dalam sistem tersebut, dan kita bisa melihat rata-rata performa divisi sales setiap bulannya mulai dari omset, kunjungan, bahkan hingga jumlah rata-rata orderan per hari. Sebelumnya, pekerjaan tersebut dikerjakan oleh finance penjualan yang berada di dalam divisi finance. Namun kini telah menjadi pekerjaan salah satu admin gudang saya sehingga pekerjaan yang lainnya dikerjakan kurang maksimal.

N: Apakah masalah ini berdampak cukup besar di dalam perusahaan?

P: Cukup berdampak besar. Admin gudang merasa *jobdesk* yang diberikan kurang jelas dan kurang memiliki hubungan dan divisi *marketing* juga bekerja kurang maksimal.

N: Menurut bu Fina, seharusnya komunikasi organisasi yang baik dalam masalah ini seperti apa?

P: Menurut saya, seharusnya diadakan meeting bersama atasan-atasan terlebih dahulu untuk membahas tambahan *jobdesk* yang datang sehingga para atasan pun bisa mempersiapkan alur kerja yang lebih baik untuk bawahan-bawahannya. Kami mengerti *owner* memberikan pekerjaan baru ataupun memindah tangan pekerjaan tidak mungkin tanpa alasan. Seperti pekerjaan menginput kedalam sistem *Spreadsheet* saat ini sangat membantu divisi *marketing* untuk mengerti kelemahan para *sales* masing-masing dan dapat melakukan evaluasi. Namun, alangkah lebih baiknya ada pembicaraan terlebih dahulu agar bawahan-bawahan dapat bekerja dengan efektif dan secara resmi diberikan tambahan pekerjaan tersebut.

N: Kalau hubungan bu Fina sendiri dengan bawahan-bawahannya apa terjalin dengan baik bu?

P: Kalau hubungan saya dengan bawahan saya terjalin dengan baik. Mungkin lebih ke seringnya *miscommunication* dengan divisi *marketing* kalau yang saya alami.

N: Bisa dijelaskan bu Fina *miscommunication* nya seperti apa?

P: Divisi *marketing* hampir setiap hari menjumpai masalah di lapangan. Masing-masing ingin dibantu untuk berhasil menyelesaikan masalah tersebut. Namun

terkadang informasi yang diberikan mengenai masalah tersebut kurang terperinci sehingga saya memberikan solusinya juga kurang lengkap bagi mereka.

N: Sering terjadi gak ini bu? Lalu solusinya bagaimana?

P: Sering terjadi, ya saya akhirnya yang harus berbicara langsung dengan sales atau bahkan saya ikut turun ke lapangan untuk membantu menyelesaikan masalah yang ada. Kurang efektif sih kalau sampai saya harus selalu turun ke lapangan.

N: Apa bu Fina sudah mencari cara untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut dengan efektif?

P: Untuk sekarang, biasanya saya langsung menghubungi via *Whatsapp* orang yang memiliki masalah di lapangan. Biasanya dengan perwakilan rumah sakitnya agar saya mendapat informasi lebih terperinci untuk saya bisa cepat selesaikan.

N: Kalau bu Fina dengan atasan-atasannya bu Fina biasanya cara berkomunikasi bagaimana ya? Apakah ada proses tertentu?

P: Saya biasanya meminta jadwal meeting harian untuk para *owner*. Namun juga sering berbicara secara langsung ketika *owner* sedang berpapasan di ruangan saya.

N: Kalau dengan orang-orang yang memiliki kedudukan yang sama dengan bu Fina cara berkomunikasi bagaimana?

P: Kalau dengan yang kedudukannya sama biasanya kami berkomunikasi via *Whatsapp* dan biasanya kita juga ada meeting mingguan dengan *Head Finance* didampingi *owner* dan HRD.

N: Setiap Informasi perusahaan yang ada apakah diberitahukan dengan baik di Siaga?

P: Untuk informasi seputar pengumuman diberitahukan dengan baik. Karena HRD sudah pasti menyebar surat pengumuman setiap minggunya melalui *Whatsapp* dan diberikan ke ruangan divisi masing-masing.

N: Kalau untuk kebijakan, peraturan, dan *jobdesk* apakah disampaikan dengan baik ketika pertama kali masuk menjadi karyawan PT. Siaga Medika Abadi Karya ataupun sudah bekerja di PT. Siaga Medika Abadi Karya?

P: Kalau peraturan disampaikan dengan baik, namun kembali lagi untuk *jobdesk* terkadang *owner* yang tiba-tiba saja bisa merubah dan menambahkan *jobdesk* seseorang. Saya sedang berusaha untuk mengurangi hal tersebut dengan melakukan *meeting* bersama *owner* agar saya bisa mengetahui alasan penambahan *jobdesk* ataupun perubahan *jobdesk* sehingga bawahan-bawahan saya bisa memahami dan lebih nyaman dalam bekerjanya. Tapi kalau penjelasan *jobdesk* ketika awal masuk di PT. Siaga Medika Abadi Karya cukup baik karena akan diberikan pelatihan terlebih dahulu.

N: Bu Fina sebagai atasan, gimana cara bu Fina mempersuasi bawahan-bawahannya?

P: Saya biasanya memberi semangat terlebih dahulu. Saya menjelaskan *benefit* yang didapatkan agar bawahan-bawahan saya mau melakukan apa yang saya

perintah. Terkadang seperti *sales* itu butuh sering diberi semangat untuk mengejar omset bulanannya mereka.

N: Kalau dengan orang-orang di Siaga, sering ngobrol gak sih bu mengenai sesuatu diluar pekerjaan?

P: Saya sering dengan *owner* sih mas. Karena diluar dari pekerjaan, *owner* itu baik. Mau mendengarkan kita bercerita. Banyak yang sering ngobrol dan cerita dengan *owner*. Cuman kalau sudah masuk dalam pekerjaan agak galak hahahaha (tertawa)

N: Oke deh bu Fina. Wawancara saya akhiri. Mungkin kalau ada pertanyaan lebih lanjut saya hubungi bu Fina bisa?

P: Bisa mas. Nanti minta ke HRD saja nomor saya apabila mau menghubungi saya.

N: Baik, terima kasih banyak bu Fina atas waktunya.

P: Sama-sama mas Theo.

Narasumber: Hetty Simbo (HRD PT. Siaga Medika Abadi Karya)

Tanggal: 26 April 2022

P: Selamat pagi, boleh perkenalan dulu bu.

N: Nama Saya Hetty. Saya HRD di PT. Siaga Medika Abadi Karya

P: Sudah berapa tahun bu Hetty bekerja di PT. Siaga Medika Abadi Karya?

N: Saya sudah 5 tahun bekerja disini.

P: PT. Siaga Medika Abadi Karya memiliki berapa pegawai dan berapa divisi ya bu? Bisa tolong jabarkan divisi-divisi apa saja yang ada?

N: Saat ini kami memiliki 27 pegawai yang terbagi dalam sepuluh divisi. Divisi yang dipimpin oleh Operational Manager yaitu dari divisi gudang, divisi pengantaran atau transportasi, divisi *marketing*, divisi digital, divisi IT, dan divisi Customer Service. Sedangkan divisi yang dipimpin oleh Head Finance adalah, divisi pajak, divisi accounting, divisi piutang, dan divisi kasir.

P: Selama bu Hetty bekerja di PT. Siaga Medika Abadi Karya, komunikasi Organisasi yang terjadi apakah sudah terjalin dengan baik? Bisa tolong dijelaskan bu Hetty?

N: Untuk komunikasi organisasi di PT. Siaga Medika Abadi karya terjalin dengan baik. Kami selalu melakukan meeting harian dan meeting mingguan setiap divisi, antar divisi, ataupun dengan para atasan yang ada di sini. Kami pun juga sering berkomunikasi secara langsung dengan semua orang di kantor menggunakan *chat* ataupun *call Whatsapp*. Apabila ada pengumuman akan diberikan surat pengumuman juga.

P: Apakah sering terjadi *miscommunication* di PT. Siaga Medika Abadi Karya bu Hetty?

N: *Miscommunication* sering terjadi antara para atasan dan bawahan menurut keluhan orang-orang kantor.

P: Bisa dijelaskan bu masalahnya seperti apa?

N: *Sales* pernah mengeluh kepada saya mengenai atasannya yang kurang jelas memberikan arahan di lapangan ketika terjadi masalah. Saya sudah pernah menanyakan hal ini kepada bu Fina selaku *Operational Manager*. Pada intinya *sales* kurang jelas memberikan informasi kepada bu Fina, sehingga bu Fina kurang dapat merespon masalah tersebut dengan tepat.

P: Apa sudah ada solusi dari masalah-masalah tersebut?

N: Untuk solusi saat ini bu Fina langsung berkomunikasi dengan orang yang memiliki masalah melalui telepon atau pun dengan *Whatsapp* , namun cara itu dinilai masih kurang efektif dan terlalu lama.

P: Oke bu, waktu kita pertama melakukan wawancara, bu Hetty pernah berbicara mengenai ketidakjelasan *jobdesk* antara admin piutang dengan admin pajak. Bisa dijelaskan sekali lagi bu masalahnya dan apakah sudah mendapatkan solusinya?

N: Boleh, jadi ada pekerjaan admin pajak yang diserahkan kepada admin piutang begitu saja secara langsung oleh *owner*. Pekerjaan yang diberikan adalah membuat Faktur Pajak. Admin piutang yang tidak memiliki dasar untuk membuat faktur pajak pun kebingungan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Sehingga perlu ada pelatihan terlebih dahulu yang diberikan oleh admin pajak dan *Head Finance* untuk admin piutang. Hal ini pun membuat ketidakjelasan pekerjaan admin piutang karena pajak dan piutang merupakan dua hal yang berbeda. Solusi untuk saat ini hanya lah mengerjakan pekerjaan tersebut.

P: Menurut bu Hetty sendiri, harusnya bagaimana solusi tersebut?

N: Menurut saya, seharusnya dibicarakan terlebih dahulu dalam *meeting* bersama Head Finance, admin piutang, dan admin pajak untuk memindahkan pekerjaan tersebut. Karena berdasarkan SOP, seharusnya *owner* melakukan *meeting* terlebih dahulu untuk membicarakan perpindahan pekerjaan, alasan dipindahnya pekerjaan tersebut, dan keuntungan yang diberikan apabila memindah pekerjaan tersebut kemudian akan diterbitkan jobdesk baru dan pelatihannya secara bertahap. Tidak bisa langsung dipindahkan begitu saja.

P: oke bu, kalau untuk berkomunikasi dengan atasan apakah ada prosesnya bu Hetty?

N: Untuk berkomunikasi dengan atasan, biasanya dapat dilakukan secara langsung baik melalui *Whatsapp* ataupun bertemu secara langsung di ruangan masing-masing. Namun untuk berbicara dengan *owner*. Para atasan dapat menghubungi melalui *Whatsapp* dan membuat janji temu untuk melakukan *meeting*. Apabila diluar jam kerja, *owner* memperbolehkan untuk dihubungi menggunakan telepon atau *Whatsapp* . Kalau untuk menghubungi bawahan masing-masing biasanya langsung melalui telepon ataupun *Whatsapp* tergantung apa yang ingin dibicarakan. Sering juga dilakukan *meeting* mingguan ataupun *meeting* harian jika memang dibutuhkan.

P: Untuk informasi ataupun pengumuman yang berhubungan dengan PT. Siaga Medika Abadi Karya apakah diberikan secara baik bu Hetty? Bisa tolong dijelaskan?

N: Untuk informasi mengenai itu diberikan dengan baik. Setiap informasi yang akan diberikan selalu ada surat pengumumannya. Kemudian sebelum surat pengumuman itu terbit, biasanya sudah saya beritahu melalui *group Whatsapp* kantor sehingga diterima dengan baik dan jelas.

P: Setiap ada kebijakan-kebijakan atau *jobdesk* baru apa disampaikan secara baik bu Hetty?

N: Untuk penyampaian kebijakan disampaikan secara baik melalui penjelasan *jobdesk* dan surat pengumuman juga. Khususnya untuk karyawan-karyawan yang baru masuk di PT. Siaga Medika Abadi Karya, mereka akan diberikan pelatihan dan penjelasan *jobdesk* ataupun peraturan yang berlaku di PT. Siaga Medika Abadi Karya sebelum mereka bekerja. Hanya untuk penambahan *jobdesk* saja yang sepertinya masih harus diperbaiki karena seperti masalah tadi.

P: kalau bu Hetty sendiri, bagaimana caranya bu Hetty untuk mempersuasi orang-orang di kantor ini?

N: Saya biasanya sering melakukan persuasi kepada orang-orang yang terkena SP 1 dikarenakan kelalaian dalam pekerjaan. Biasanya saya berusaha mengajak mereka untuk bisa lebih baik lagi dengan memberikan semangat dan dorongan untuk orang tersebut bisa menjadi lebih baik lagi. Contohnya seperti orang-orang yang terkena SP 1 karena seringnya terlambat masuk kantor. Ya saya ngomong bahwa terlambat itu tidak bisa dianggap enteng. Saya menjelaskan situasi kalau mereka di posisi orang yang sedang menunggu orang lain. Sehingga mereka merasa jelas dan tidak ingin terlambat lagi.

P: Kalau bu Hetty sering ngobrol sama teman-teman kantor lainnya gak bu mengenai pekerjaan ataupun diluar pekerjaan?

N: Untuk diluar pekerjaan saya sering ngobrol sama orang-orang di divisi *finance* karena kami sering istirahat bersama dan pulang kantor bersama. Kalau untuk pekerjaan saya tidak bisa berbicara dengan mereka karena pekerjaan saya sehari-hari tidak boleh diketahui oleh divisi lain.

P: Apakah PT. Siaga Medika Abadi Karya sering melakukan pelatihan ataupun mengadakan jalan-jalan bersama?

N: Cukup sering. Kami di bulan Maret kemarin memiliki acara untuk mempererat hubungan satu sama lain di hotel Swissbell. Tahun lalu kami juga memiliki acara jalan-jalan ke Bali untuk memperingati hari ulang tahun PT. Siaga Medika Abadi Karya.

P: Baik bu Hetty kalau begitu wawancara saya akhiri. Apabila ada pertanyaan lagi apa saya bisa berbicara lagi dengan bu Hetty?

N: Bisa mas Theo. Nanti kita bisa buat janji lagi saja atau bisa melalui *Whatsapp*.

P: Baik bu Hetty terima kasih banyak atas waktunya hari ini.

N: Sama-sama mas Theo.