

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Monika Simarmata
161110055**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Monika Simarmata
161110055**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Monika Simarmata
NMP : 161110055
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“Pola komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Asuransi Sinarmas Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2022



Monika Simarmata
161110055

**POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Monika Simarmata
161110055

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 22 Januari 2022



Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom
Pembimbing

ABSTRAK

Komunikasi ialah kegiatan manusia yang amat penting, bukan cuma dikehidupan organisasi, tetapi dikehidupan manusia umumnya. Kita semuanya berinteraksi bersama sesame lewat cara melaksanakan komunikasi. Komunikasi bisa dilaksanakan memakai cara yang sederhana hingga yang kompleks, serta teknologi kini sudah mengubah cara manusia berkomunikasi secara drastis. Pola komunikasi ialah sebuah sistem penyampaian pesan lewat lambang tertentu, memuat makna tertentu serta pengoperan langsung guna mengubah tingkah laku orang lainnya guna tingkah laku orang lainnya. Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui pola komunikasi apa yang efektif guna menaikkan kinerja karyawan serta hambatan serta upaya yang dilakukan guna menyelesaikannya. Metode penelitian yang dipakai ialah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data dilaksanakan lewat cara observasi partisipan, wawancara mendalam, serta studi pustaka. Subyek di studi ini ditetapkan menggunakan teknik *purposive sampling*. Capaian studi ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kinerja karyawan. Kesimpulan pola komunikasi organisasi yang diterapkan yaitu menciptakan iklim positif, pola komunikasi rantai yang mampu menciptakan pemahaman yang sama, serta adanya dorongan/motivasi yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Terciptanya komunikasi yang bersifat dua arah berupa komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

Kata Kunci: Komunikasi, Pola Komunikasi Efektif, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Communication is a very important human activity, not only in organizational life, but in human life in general. We all interact with each other by means of communication. Communication can be done in simple to complex ways, and technology has now drastically changed the way humans communicate. The pattern of communication is a system of delivering messages through certain symbols, containing certain meanings and direct transfers to change the behavior of other individuals for the behavior of other individuals. The purpose of this research was to determine what communication patterns are effective in improving employee performance and the obstacles and efforts made to resolve them. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out by means of participant observation, in-depth interviews, and literature studies. The subjects in this study were selected using a purposive sampling technique. The results of this study indicate that effective communication patterns improve employee performance. The conclusion of the organizational communication pattern that is applied is to create a positive climate, chain communication patterns that are able to create a common understanding, as well as the encouragement/motivation that will improve employee performance. The creation of two- way communication in the form of vertical communication, horizontal communication, and diagonal communication.

Keywords: Communication, Effective Communication Pattern, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dihaturkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan seluruh karunia-NYA, maka penulis bisa merampungkan skripsi yang ialah satu diantara guna menuntaskan S1 Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar skripsi tak kesempurnaan. Maka, kritik beserta rekomendasi hendak diterima. Dengan seluruh keterbatasan, penulis sadar juga skripsi ini tak tercipta tiada bantuan, pembimbingan, beserta motivasi dari ragam pihak. Maka, penulis berterima kasih pada:

1. Rektor UPB, Ibu Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.S.I
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong., S.T., M.I.Kom.
3. Kaprodi Ilmu Komunikasi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si.
4. Ibu Angel Purwanti, S.Sos., M.I.Kom sebagai Pembimbing Skripsi di Prodi ilmu Komunikasi UPB
5. Dosen Program Studi ilmu Komunikasi UPB
6. Dosen serta Staff UPB
7. Teman Prodi Ilmu Komunikasi UPB
8. Orang Tua penulis, Ayah H. Simarmata dan Ibu S. Sinabutar yang tercinta

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan serta kerap memberi berkat beserta kasih pengampunan-Nya, Amin

Batam, 22 Januari 2022



Monika Simarmata

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teoritis..... | 7 |
| 2.1.1 Komunikasi | 7 |
| 2.1.2 Organisasi..... | 9 |
| 2.1.3 Komunikasi Organisasi | 10 |
| 2.1.4 Pola Komunikasi Organisasi | 12 |
| 2.1.5 Komunikasi Yang Efektif | 23 |
| 2.1.6 Peningkatan Kinerja Karyawan..... | 25 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 41 |
| 3.2 Obyek Penelitian | 42 |
| 3.3 Subyek Penelitian..... | 42 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.5 Metode Analisis | 47 |
| 3.6 Uji Kredibilitas Data | 51 |
| 3.6.1 Uji Credibility | 51 |
| 3.6.2 Uji <i>Transferability</i> | 51 |
| 3.6.3 <i>Dependability dan Confirmability</i> | 52 |
| 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 52 |
| 3.7.1 Lokasi Penelitian..... | 52 |
| 3.7.2 Jadwal Penelitian..... | 52 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 4.1 | Profil Objek Penelitian | 54 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan | 54 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi | 56 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 57 |
| 4.2.1 | Komunikasi Vertikal | 57 |
| 4.2.2 | Komunikasi Horizontal | 58 |
| 4.2.3 | Komunikasi Diagonal | 58 |
| 4.2.5 | Media Komunikasi | 59 |
| 4.2.6 | Komunikasi Formal dan Informal | 59 |
| 4.3 | Pembahasan | 61 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|----------------|----|
| 5.1 | Simpulan | 67 |
| 5.2 | Saran | 67 |

| | |
|-----------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
|-----------------------------|----|

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 42 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Sinarmas Cabang Batam..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 37 |
| Tabel 3.1 Narasumber/Informan Penelitian | 46 |
| Tabel 3.2 Tabel List Observasi Obyek Penelitian | 47 |
| Tabel 3.3 Tahapan/Langkah Model Analisis Miles & Huberman | 52 |
| Tabel 4.1 Jadwal Penelitian | 56 |
| Tabel 4.2 Biodata Diri Narasumber | 60 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kegiatan komunikasi disuatu organisasi kerap sesuai dengan apa yang direncanakan para anggota kelompok ataupun rakyat. Dalam berinteraksi di organisasi terdapat kultur komunikasi bisa dilihat dari 3 bagian yang berbeda. Komunikasi pimpinan ke pegawainya ialah sisi yang pertama. Berikutnya ialah komunikasi sesama karyawan. Serta bagian yang terakhir (ketiga) ialah komunikasi karyawan kepada apimpinannya. setiap interaksi yang terjadi ada polanya masing-masing. (Sarah and Waluyo 2020)

Komunikasi akan sangat berharga di suatu organisasi, apabila dalam organisasi tersebut terdapat orang-orang yang saling membutuhkan dalam bekerja agar mencapai tujuan bersama. Adanya tindakan interaksi, antara satu sama lainnya dalam golongan bekerja serta saling berkaitan. Komunikasi ialah sarana yang efektif guna anggota golongan guna berkoordinasi beserta jadi sarana guna mengungkap cita mereka ke depan. Rencana, instruksi, petunjuk beserta rekomendasi bisa terganggu serta menyebabkan kacanya pekerjaan bila penyelenggaraan komunikasi tak berlangsung baik. Penyelewengan yang berlangsung kerap disebabkan pelaku yang tak sadar komunikasinya terdapat di luar jalur ketertiban. Maka penyelenggaraan komunikasi yang efektif amat penting guna bisa mendorong semangat beserta menaikkan kinerja pekerja. Citanya ialah

bersama kinerja yang baik hendak menggampangkan organisasi/perusahaan menggapai tujuannya.(Sarah and Waluyo 2020:121)

Pola komunikasi ialah sebuah ketentuan di pengiriman pesan dari pada komunikan yang bertujuan supaya bisa merubah sikap, ataupun perilaku ataupun pandangan komunikan itu. Ketentuan dalam pengiriman berdasar pemakaian teori komunikasi baik tersebut berwujud pesan langsung ataupun pesan yang memakai media. Pesan komunikasi bisa berwujud lambang bahasa tubuh, ataupun bahasa lisan, lewat beragam media/saluran komunikasi misalnya komputer, audio visual, majalah, buletin atau surat kabar. Pola komunikasi berkaitan erat bersama kinerja. Sedang Kinerja ialah sebuah wujud bisnis yang menciptakan tujuan organisasi, rasa puas *customer*, beserta memberikan partisipasi nilai ekonomi. Kinerja sifatnya individual, serta setiap pegawai berbeda dayanya saat melaksanakan tugas yang diberi. Kinerja ialah sebuah sikap mental yang berasumsi wajib kerap terdapat pembenahan tiap harinya saat melaksanakan kehidupan. Sikap ini dipersepsikan mampu menahan individu supaya tak cepat puas, hingga dia hendak kerap berupaya menaikkan dayanya beserta melaksanakan pembenahan kerja beserta mencari cara guna mengembangkan dirinya.(Sarah and Waluyo 2020:122–123)

Aktivitas komunikasi disebuah organisasi wajib memiliki arus yang hendak menciptakan pola, hingga komunikasi bisa terjadi secara efektif serta pemberian informasi oleh atasan bersama pegawai, pegawai bersama pegawai, serta sub bidang bersama sub bidang bisa diterima, dipahami *communicant*. Secara organisatoris, Sendjaja (2004:4) menggolongkan arus komunikasi di konteks organisasi jadi 2 model yakni komunikasi vertikal serta horizontal, kedua arus

komunikasi itu hendak menciptakan pola komunikasi. Maka, pola komunikasi organisasi jadi amat penting guna perluasan SDM yang diimbangi visi-misi organisasi.(Faria et al. 2018:150–157)

Dalam hal ini pimpinan perusahaan harus mampu menggunakan komunikasi sebagai alat dan jembatan menyamakan persepsi dan saling bekerjasama sehingga pengelolaan komunikasi akan mampu menghindarkan suatu konflik, kesalahpahaman, kesalahan informasi dan sebagainya. Banyak perusahaan besar atau perusahaan berskala kecil yang berhasil mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan tersebut tidak saja lepas dari peran kepemimpinan dalam mengelola karyawan untuk bekerjasama melalui penggunaan komunikasi dan pola komunikasi yang tepat.

PT Asuransi Sinarmas ialah perseroan yang berkecimpungan disektor asuransi umum yang selalu menerapkan komunikasi di setiap pelaksanaan kegiatan pemasarannya, dimana setiap marketing diharapkan mampu berkomunikasi yang baik pada setiap nasabah serta dapat memberikan informasi produk saingan kepada pimpinan.

Untuk itu diperlukan suatu pola komunikasi yang efektif agar dapat meningkatkan kinerja dari marketing, namun yang terjadi selama ini masih banyak terjadi *miss communication* antara marketing dengan nasabah dan antara pimpinan dengan marketing sehingga pola komunikasi yang selama ini kurang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Asuransi Sinarmas.

Dalam wawancara awal (*pra riset*) yang dilakukan penulis kepada para nasabah dari beberapa nasabah mengatakan bahwa marketing tidak dapat

menyampaikan pesan yang di terima dari pimpinan dengan baik dan dapat dimengerti. Hasil wawancara dari nasabah A mengatakan bahwa peraturan jangka kredit yang di sampaikan dari marketing berbeda dengan peraturan dari perusahaan sehingga terjadi miss komunikasi antara nasabah A dengan perusahaan, begitu juga dengan nasabah B yang mengatakan bahwa ketentuan pengklaiman dana asuransi tidak ada yang pasti dan berbeda-beda setiap marketing, pada nasabah C mengatakan pada saat pengklaiman dana asuransi, persyaratannya seperti dipersulit dan harus menunggu sangat lama. Tidak mudah seperti yang dijelaskan marketing dan seperti yang tertera di surat perjanjian kontrak dari perusahaan.

Hasil wawancara dengan salah seorang staf marketing di PT Asuransi Sinarmas yang mengeluhkan masalah penyampaian usulan maupun ide. Marketing tersebut menjelaskan atasan mereka lebih instruktif atau usulannya harus dijalankan oleh bawahan tanpa mau mengakomodir pendapat bawahannya. Atau lebih tepat disebut top down dalam proses pengambilan sebuah keputusan. Berikut kutipan wawancara pada bulan Maret 2021.

“Saya punya pimpinan yang maunya usulan serta pikirannya yang didengarkan, sementara bila kita usul sesuatu, seolah usulan kita tidak berguna. Repotnya, itu dijalankannya berkali-kali, hingga lama-kelamaan membuat kita malas berpikir. Di pikiran kita, toh usulan yang kita pikir tidak akan pernah diterima”.

Adapun bentuk komunikasi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam adalah komunikasi vertikal yakni proses interaksi yang dilakukan dari atas ke bawah ataupun sebaliknya. Komunikasi ini lazimnya dilakukan atasan ke bawahan ataupun terjadi secara timbal balik maka *two way traffic communication*. Komunikasi yang disampaikan atasan ke pegawai ini dinamai *downward*

communication yang berlangsung saat seseorang sebagai manajer menjabarkan informasi pada bawahannya, sedang *upward communication* ini berlangsung umpan balik ke manajer ataupun atasan. Komunikasi ini dimanfaatkan selaku saluran guna menyuarkan ide.

Proses-proses pengambilan kebijakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan tentu sangat identik dengan pola komunikasi yang terjadi dalam organisasinya. Maka berdasar uraian latar belakang studi ini judulnya “**Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam**”.

1.2 Fokus Penelitian

Guna memudahkan saat menganalisis capaian studi, hingga studi ini berfokus terhadap :

1. Pola komunikasi yang efektif pada PT. Asuransi Sinarmas
2. Faktor penyebab komunikasi tidak berjalan efektif pada PT. Asuransi Sinarmas
3. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pola komunikasi pada PT. Asuransi Sinarmas.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun perumusan persoalan di studi ini yakni Bagaimana Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan riset ini yakni bagaimana cara guna tahu pola komunikasi yang efektif guna meningkatkan kinerja karyawan PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah khasanah kajian keilmuan komunikasi, khususnya komunikasi organisasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat menjadi rujukan bagi organisasi untuk meningkatkan pola komunikasi yang efektif dalam organisasi.

1.5.3 Manfaat Sosial

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca dalam memahami pentingnya pola komunikasi di sebuah organisasi guna menunjang kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah istilah yang bersumber dari bahasa latin *Communis* yang maknanya menciptakan kesepadanan antara dua individu ataupun lebih. Pengertian sederhana dari Halord D. Lasswell yakni cara yang pas guna menjelaskan sebuah aktivitas komunikasi adalah menanggapi pertanyaan “Siapa yang mengungkapkan, apakah yang diungkap, lewat saluran apakah, pada siapakah, serta apakah dampaknya”(Cangara, Hafied, 2016 : 15).

Proses komunikasi diciptakan memakai elemen kesepadanan yang dipunya orang baik berwujud kesepadanan bahasa ataupun kesepadanan makna di simbol. Terdapat sejumlah elemen yang terdapat saat proses komunikasi ialah:

a. Sumber

Sumber disebut juga komunikator atau pengirim informasi dalam proses komunikasi. (Safitasari, Maftukhah 2017)

b. Pesan

Pesan saat proses komunikasi adalah apa yang dijabarkan *communicator* pada *communicant*. Prosesnya dapat dilakukan secara langsung atau memakai media. Isi pesan bervariasi dimulai dari muatan yang berkaitan bersama

pendidikan, hiburan serta sebagainya dalam suatu pesan capaian penjabaran *communicator*.

c. Media

Media digunakan *communicator* guna menjabarkan pesannya. Media yang dimanfaatkan bermaksud guna menggapangkan pemberian pesan dari *communicator* ke *communicant* ataupun penerima pesan.

d. Penerima

Individu yang jadi tujuan saat pemberian pesan dinamai penerima pesan. Penerima pesan beragam mulai dari satu orang, golongan, partai maupun negara. Kata lainnya dari dari penerima pesan disebut juga *Audience*.

e. Pengaruh

Pengaruh adalah transformasi yang muncul dari komunikasi baik transformasi keyakinan diawasi, sikap ataupun perilaku akibat mendapat pesan.

f. Tanggapan Balik

Tanggapan balik ialah informasi yang dikirim balik ke asalnya. Itu ialah dampak yang dilaksanakan penerima pesan selepas mendapat info dari asalnya.

g. Lingkungan

Lingkungan ialah satu diantara faktor yang mempengaruhi terjadinya proses komunikasi. Komunikasi setidaknya mempunyai 3 dimensi yakni fisik, sosial-psikologis serta temporal. Lokasi komunikasi terjadi dinamai lingkungan fisik, sedang dimensi sosial-psikologis mencakup wujud korelasi

antara mereka yang berkaitan di komunikasi. Dimensi temporal ialah waktu komunikasi itu terjadi (Ruliana, Poppy. 2014 : 26-27).

Komunikasi merupakan proses interaksi yang terjadi antara seorang komunikator kepada komunikan sehingga terjadi persamaan persepsi satu sama lainnya. Proses komunikasi itu mampu terjadi antara dua individu, antara satu individu bersama golongan baik langsung ataupun memakai media yang berwujud surat kabar, majalah radio serta televisi.

2.1.2 Organisasi

Everet M. Rogers di bukunya *Communication in Organizationn* memaknai organisasi selaku sebuah sistem yang mapan dari mereka yang bekerja bersama guna menggapai maksud bersama lewat jenjang kepangkatan, serta pendistribusian tugas. (Defenisi lainnya berdasar Robbins (1993) dalam buku Sosiologi dan Komunikasi Organisasi menjelaskan organisasi adalah wujud bekerja bersama yang terencana antara beberapa individu guna menggapai maksud yang dikehendaki.(Ruliana, 2014: 26)

Schein (1982) menjabarkan organisasi yakni sebuah koordinasi rasional aktivitas beberapa individu guna menggapai maksud umum lewat pendistribusian pekerjaan serta fungsi lewat hierarki otoritas beserta tanggung jawab. Kochler (1976) menjabarkan organisasi ialah sistem korelasi berstruktur yang mengkoordinasikan upaya sebuah golongan individu guna menggapai maksud itu. Berikutnya berdasar Wright (1977) menjabarkan organisasi ialah sebuah wujud sistem terbuka dari kegiatan yang dikoordnansi 2 individu ataupun lebih guna menggapai sebuah maksud bersama.(Hardjana, 2016:6).

Berdasar pengertian diatas bisa disimpulkan terdapatnya sejumlah faktor yang bisa memunculkan organisasi, yakni individu-individu, kerjabersama, serta maksud khusus. Adanya keterkaitan antara satu sama lainnya dan ialah sebuah kebulatan, hingga di definisi organisasi dipakai penamaan sistem yang bermakna kebulatan dari beragam faktor yang terikat beragam asas tertentu. Tiap organisasi membutuhkan sistem agar tiap divisi dari organisasi bekerja semestinya serta tak mengganggu divisi lain. Tiada koordinasi hendak menyukarkan organisasi tersebut guna berfungsi baik.

2.1.3 Komunikasi Organisasi

Komunikasi ialah suatu kegiatan guna membagikan suatu informasi, ide, atau pandangan dari tiap partisipan, untuk memperoleh sebuah kesepakatan bersama di konteks komunikasi organisasi, pengertian tentang kejadian komunikasi yang berlangsung didalam yang ialah perihal penting disebuah organisasi.

Organisasi merupakan suatu golongan orang yang diorganisasi guna menggapai sebuah maksud khusus. Jumlah anggota organisasi beragam dari tiga ataupun empat hingga beribu anggota. Organisasi mempunyai struktur formal ataupun informal pula. Organisasi tak cuma mempunyai tujuan umum guna menaikkan penghasilan, tetapi mempunyai tujuan *spesifik* pula dari individu di organisasi. Guna menggapai sebuah tujuan, maka diperlukan sebuah norma peraturan yang ditaati seluruh anggota. (Oktaviani, 2016 : 6).

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai aktraksi dan pemahaman dalam sebuah pesan diantara satuan-stuan komunikasi yang ialah komponen dari sebuah organisasi tertentu. Sebuah organisasi mencakup unit komunikasi di

korelasi hierarkis antara satu bersama lain hingga bisa berguna disebuah lingkungan.

Ada 3 (tiga) jenis faktor penghambat dalam komunikasi, antara lain, yaitu:

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis ini muncul sebab lingkungan yang memberi efek penangkalan pada kelancaran pengiriman serta penerimaan pesan. Sesuai segi teknologi, keterbatasan fasilitas serta alat komunikasi, hendak kian menurun bersama terdapatnya penemuan terbaru dibidang komunikasi serta sistem informasi, hingga saluran komunikasi di media komunikasi bisa diandalkan beserta lebih efisien.

a. Hambatan Semantik

Gangguan semantik jadi kendala saat proses pemberian definisi ataupun gagasan secara efektif. Makna semantik ialah studi atas definisi, yang diungkap melalui bahasa. Sebuah pesan yang kurang jelas, namun jadi tak jelas bagaimana baiknya transmisi.

Guna mencegah mis-komunikasi sejenis ini, *communicator* wajib menetapkan kata yang tepat serta selaras bersama ciri *communicant*, beserta meninjau serta menimbang kemungkinan penafsiran yang berbeda pada kata yang dimanfaatkannya.

b. Hambatan Manusiawi

Hambatan macam ini muncul dari persoalan pribadi yang dialami individu yang terlibat saat komunikasi, baik *communicator* ataupun *communicant*.

Berdasar Cruden dan Sherman , hambatan ini meliputi :

Hambatan yang bersumber dari beda individual manusia, misalnya beda pandangan, usia, kondisi emosi, status, keahlian mendengar, pencarian informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang dimunculkan iklim psikologis di organisasi ataupun lingkungan sosial serta budaya, misalnya suasana serta iklim kerja beserta tata nilai yang diikuti.

2.1.4 Pola Komunikasi Organisasi

2.1.4.1 Pola Komunikasi

Pola ialah proses ataupun sistem hingga pola komunikasi ialah sistem ataupun cara yang dijalankan guna melaksanakan proses komunikasi agar orang yang terdapat didalamnya saling bergantung. Pola komunikasi ialah suatu cara guna menciptakan suatu persamaan arti guna pengungkapan pesan ataupun informasi lewat simbol tertentu yang mempunyai makna guna mentransformasikan perilaku orang yang lainnya. Pola komunikasi dipakai guna memperlancar proses komunikasi.

Komunikasi internal disuatu organisasi didukung diberagam wujud komunikasi yakni:

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal ialah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah serta dari bawah ke atas. Komunikasi dari bawah ke atas ataupun dari atas ke bawah ini dilaksanakan atasan pada bawahan ataupun dari bawahan pada atasan yang dilaksanakan secara timbal balik ataupun *two way traffic communication*. Komunikasi yang dilaksanakan atasan pada pegawai ini

dinamai *downward communication* yang berlangsung saat individu yang ada di kedudukan manajer mengungkapkan pesan pada pegawai, sedang *upward communication* ini berlangsung *feedback* pada manajer ataupun atasan. Komunikasi ini dipakai selaku media guna mengungkapkan ide.

Pegawai dianggap basis komunikasi vertikal wajib diperlakukan selaku *partner* guna menggapai tujuan. Komunikasi ini bermaksud guna memunculkan gagasan serta menolong pegawai guna mendapat jawaban yang lebih baik mengenai persoalan serta tanggungjawabnya. Komunikasi vertikal membantu pengungkapan komunikasi dari pegawai pada manajer, dikonteks ini pendengaran yang baik hendak menciptakan pendengaran yang baik (Ruliana, Poppy. 2014 : 94). Komunikasi ke atas ini punya 4 tipe khusus, yakni:

- a. Informasi mengenai sikap pegawai, moral serta efisiensi yang berkaitan bersama ketetapan, perencanaan, serta persoalan.
- b. Perkembangan signifikan diunit kerja divisi.
- c. Kekeliruan yang mengurangi efisiensi.
- d. Persoalan tak diketahui penuntasannya oleh pegawai.

Faktor yang stabil serta berkorelasi bersama komunikasi keatas ini ialah pegawai yang mempercayai pimpinan, persepsi mengenai pimpinan bisa memberi dampak masa depan pegawai, serta faktor terakhir ialah pegawai bisa memobilisasikan aspirasi.

Komunikasi atasan beserta pegawai di organisasi yang dilaksanakan secara timbal balik disuatu organisasi bisa dianggap amat efisien sebab bila

komunikasi cuma berlangsung satu arah hingga struktur di organisasi tak bisa berlangsung secara baik. Laporan pegawai wajib diketahui atasan. Atasan wajib mengetahui bagaimana respon serta rekomendasi dari pegawai guna proses penetapan keputusan guna menggapai tujuan.

Komunikasi vertikal ini bisa dilaksanakan secara langsung antara atasan bersama pegawai atau dilaksanakan lewat pemegang jabatan dibawah atasan selaras bersama struktur organisasi, seluruhnya tergantung besaran serta kompleksitasnya suatu organisasi. Atasan yang demokratis kerap memakai komunikasi vertikal secara terbuka beserta mendengarkan argumen, masukan beserta kritik dari pegawainya. Sikap serta perlakuan atasan yang demokratis hendak menjadikan pegawai merasakan selaku manusia yang berharga hingga bisa menaikkan performa serta produktivitas pegawai (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

2) Komunikasi Horizontal

Proses komunikasi yang berlangsung dilevel sesama pegawai disebut komunikasi horizontal. Fungsi komunikasi horizontal yaitu meningkatkan koordinasi tugas. Komunikasi horizontal juga mampu sebagai pemecah masalah dan komunikasi terhadap berbagi informasi. Salah satunya adalah menjadi penghubung atas sebuah konflik beserta kegunaan akhir saat komunikasi ini ialah membangun korelasi lewat aktivitas bersama.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal ialah komunikasi yang berlangsung dilevel atasan unit bersama pegawai unit lainnya. Biasanya komunikasi ini kerap

berlangsung dipegawai yang punya tingkatan lebih rendah (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

2.1.4.2 Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi ialah sebuah sistem penyampaian pesan lewat symbol-simbol khusus, terdapat makna khusus serta pengoperan langsung guna mentransformasikan perilaku orang yang lainnya.

Menurut Joseph A. Devato dibuku komunikasi antar manusia serta *organization behavior* yang menjabarkan terdapat 5 pola komunikasi yang lazimnya dipakai saat berkomunikasi, ialah: (DeVito, 1997: 264- 267).

1. Pola lingkaran Berdasar Joseph A. Devito di pola lingkaran seluruh anggota organisasi bisa berkomunikasi bersama yang lain, tak memiliki atasan beserta tiap anggota mampu berkomunikasi bersama dua anggota lainnya disisinya. Disisi lainnya berdasar Sthephen P. Robbins pola lingkaran ialah terdapatnya interaksi ditiap tiga taraf hirarki, tetapi tak terdapatnya interaksi lanjutan dihirarki yang lebih tinggi. Contohnya komunikasi berlangsung secara interaksi antar sesama pegawai bersama pimpinannya langsung (komunikasi berjenjang).
2. Pola roda Berdasar joseph A. DeVito, pola roda disini mempunyai atasan yang jelas, hingga kekuatan atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan dimana seluruh informasi yang berlangsung wajib diungkap ke atasan dulu. Sementara Stephen P. Robbins, pola roda ialah sistem jaringan komunikasi yang jadi seluruh laporan, instruksi, perintah bekerja serta kepengawasan terpusat satu

individu yang memimpin. Bersama empat pegawai ataupun lebih serta tak terdapatnya komunikasi sesama pegawai yang lainnya.

3. Pola rantai Berdasar Joseph A. DeVito, pola rantai ini titik mempunyai atasan sepadan perihalnya pola lingkaran. Namun individu yang ada dikedudukan tengah lebih berperan selaku atasan dibanding individu yang ada dikedudukan lainnya. Beserta individu yang paling ujung cuma bisa berkomunikasi bersama satu individu saja. Sedang berdasar Stephen P. Robbins, pola komunikasi rantai ada lima taraf di jenjang hirarkisnya serta cuma familiar selaku sistem komunikasi arus ke atas (*upward*) dan ke bawah (*downward*) begitupun kebalikannya maknanya model itu menganut korelasi komunikasi garis langsung (komando) baik ke atas ataupun ke bawah tiada berlangsung sebuah penyelewengan.
4. Pola bintang ataupun seluruh saluran Menurut Joseph A. DeVito, di pola ini seluruhnya anggota mempunyai kekuatan yang sepadan guna memberi dampak anggota lain serta tiap anggota lain memungkinkan terdapatnya kontribusi anggota secara optimal. Sedang berdasar Stephen P. Robbins di pola ini seluruh taraf di jaringan ini bisa melaksanakan interaksi timbal balik tiada meninjau siapa yang jadi tokoh sentralnya. Serta tiap pegawai tak dibatasi serta bebas melaksanakan interaksi bersama beragam pihak / atasan ataupun kebalikannya.
5. Pola Y Menurut Joseph A. DeVito pola Y ada atasan yang jelas serta tiap anggota bisa mengirim serta menerima pesan dari dua individu lain.

Berdasar Stephen P. Robbins pola Y ini ada 4 level jenjang hirarki, satu supervisor punya dua bawahan serta dua pimpinan yang memungkinkan beda divisi. Pola yang sudah disebut ialah pola aliran informasi yang mampu dipakai di organisasi serta dipakai cuma guna berkomunikasi secara internal, ataupun cuma dilingkup organisasi saja. (Brahmana and Sitepu 2020:98–99)

Dalam hal ini juga terdapat 6 syarat bahwa pola komunikasi itu akan dapat berjalan efektif antara lain yaitu:

1. Kepercayaan penerima pesan (komunikan) pada komunikator.
2. Keterampilan *communicator* berkomunikasi (menampilkan isi komunikasi selaras taraf nalar komunikan).
3. Daya tarik pesan serta keselarasan pesan bersama keperluan *communicant*.
4. Pengalaman yang sama mengenai muatan pesan antar *communicator* serta *communicant*.
5. Daya komunikasi menafsirkan pesan, kesadaran, serta perhatian *communicant* terhadap keperluannya atas pesan yang didapat.
6. Setting komunikasi yang kondusif (nyaman, menggembirakan serta menantang).

Sistem penyampaian pesan berhubungan bersama metode serta media yang selaras bersama macam indera penerima pesan. Satu diantara tantangan besar guna menentukan pola komunikasi organisasi ialah proses yang berkaitan bersama jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi bisa membantu menetapkan iklim serta

moral organisasi, yang digilirannya hendak berdampak terhadap jaringan komunikasi. Tantangan guna menetapkan pola komunikasi organisasi ialah bagaimanakah memberi informasi ke semua unit organisasi serta bagaimana menerima informasi dari semua unit organisasi. Guna melaksanakan serta menggapai maksud itu hingga di organisasi ada sejumlah arahan formal serta informal jaringan komunikasi di organisasi.

Maka, menetapkan sebuah pola komunikasi yang tepat disebuah organisasi ialah sebuah keharusan. Pola komunikasi yang berlangsung di organisasi bisa nampak berwujud kegiatan *regular meeting*. Yakni pola komunikasi yang ada dikegiatan tersebut berlimpah dipengaruhi jaringan komunikasi. Umumnya pola komunikasi yang ada dikegiatan *regular meeting* digolongkan jadi jaringan komunikasi formal serta informal.

Menurut (Luthfie 2019), jaringan komunikasi yang ada di organisasi mencakup :

a. Jaringan Komunikasi Formal

Jika pesan mengalir lewat jalan resmi yang ditetapkan hirarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan hingga pesan tersebut berdasar jaringan formal.

Terdapat 3 wujud utama dari arus pesan di jaringan komunikasi formal yang mengiringi struktur organisasi, yakni :

1. Komunikasi ke bawah (*Downward communication*)

Komunikasi ke bawah yakni pesan yang mengalir dari atasan pada bawahan ataupun dari tingkat yang lebih tinggi pada tingkat yang lebih rendah. Ditingkatan ini, arus pesan serta informasi dari atasan ataupun manajer yang ada di struktur lapisan ataupun organisasi mengalir kesemua lapisan bawah organisasi, pada semua

pekerja yang ada dibawah struktur organisasi. Umumnya komunikasi ke bawah bisa digolongkan jadi 5 tipe, yakni:

1. Instruksi tugas

Yakni pesan yang diberi pada pegawai tentang apa yang diharap bisa dilaksanakan mereka serta bagaimana melaksanakannya. Pesan tersebut kemungkinan beragam misalnya instruksi langsung, gamabaran tugas, langkah manual, program *training* khusus, alat bantu melihat serta mendengar yang bermuatan pesan tugas serta lainnya. Instruksi tugas yang tepat serta langsung condong dikaitkan bersama tugas yang sederhana yang cuma mensyaratkan keahlian serta pengalaman minimum. Perintah yang lebih umum lazimnya dipakai guna tugas yang rumit, yakni pekerja diharap pertimbangannya, keahlian serta pengalamannya.

2. Rasional

Yakni pesan yang menjabarkan tentang tujuan kegiatan serta bagaimana hubungannya kegiatan tersebut bersama kegiatan lainnya di organisasi ataupun objektif organisasi, kualitas serta kuantitas dari komunikasi rasional ditetapkan filosofi serta anggapan atasan tentang pegawainya. Jika atasan mengasumsikan pegawainya pemalas, ataupun cuma bekerja jika dipaksa maka atasan mengasumsikan pegawainya individu yang bisa mendorong diri sendiri serta produktif maka lazimnya diberi pesan rasional yang banyak.

3. Ideologi

Pesan tentang ideologi ini ialah penjabaran dari pesan rasional. Di pesan rasional, fokusnya terdapat di tugas serta hubungannya bersama perspektif

organisasi. Sedang di ideology kebalikannya, mencari sokongan serta antusias dari anggota organisasi untuk memperkokoh loyalitas, moral serta motivasi.

4. Informasi

Pesan informasi ditujukan guna mengenalkan pegawai bersama praktek-praktek organisasi, aturan organisasi, profit, kebiasaan serta data lainnya yang tak berkaitan bersama instruksi serta rasional, contohnya *handbook* guna pekerja.

5. *Feedback*

Yakni pesan berisi informasi tentang ketepatan orang guna melaksanakan pekerjaannya. Satu diantara wujud sederhana dari feed back ini ialah pembayaran upah pegawai yang sudah siap melaksanakan pekerjaannya ataupun bila tak terdapat informasi dari pimpinan yang mengkritik pekerjaannya, bermakna pekerjaannya telah memuaskan. Namun bila capaian pekerjaan pegawai kurang baik, feed backnya mungkin berwujud kritikan ataupun peringatan pada karyawan itu.

Masalah komunikasi yang kerap kali timbul ditaraf ini, ialah soal relevansi serta ketetapan muatan pesan serta informasi yakni pesan serta informasi itu menghadapi disortasi, gangguan, penyaringan (*filtering*) atau makna pesan yang sudah dilebihkan (*exaggeration*), beserta waktu (*timing*) penyampaian yang tak tepat.

Komunikasi keatas (*Upward Communication*) yakni pesan yang mengalir dari pegawai pada pimpinan ataupun dari taraf yang lebih rendah pada taraf yang lebih tinggi. Arus pesan ditingkat ini bermuatan mengenai laporan (harian, mingguan, bulanan serta tahunan), tugas yang sudah dituntaskan, pertanyaan yang

tidak ataupun kurang jelas tentang metode serta prosedur kerja, pertanggung jawaban pegawai pada atasan ataupun tugas yang dipercayai terhadapnya.

Tujuan dari komunikasi ini ialah guna memberi *feedback*, di penyempurnaan moral beserta perilaku pegawai, model pesan yakni integrasi serta pembaharuan. Bisa diasumsikan, komunikasi ditaraf ini ialah sarana ataupun mekanisme *feedback* dari pegawai pada pimpinan.

Di arus komunikasi ke atas kerap kali menghadapi masalah di relevansi serta kurasi pesan serta informasi, utamanya diantara jaringan organisasi lain. Persoalan yang dimaksudkan utamanya ialah penyaringan (*filtering*) serta melebih-lebihkan arti pesan (*exaggeration*). Karyawan cenderung memberi laporan diperihal yang baik saja tentang tugas, tanggung jawab dan tentang departemennya serta organisasi yang dimengertinya pada atasan. Sharma (Luthfie 2019) menjabarkan sejumlah kesukaran guna mendapat informasi dari karyawan memungkinkan dikarenakan sejumlah perihal yakni :

- a. Kecenderungan karyawan guna menyembunyikan rasa serta pikirannya. Capaian riset menjabarkan karyawan merasakan mereka hendak memperoleh kesulitan jikalau mengungkap apakah yang sesungguhnya berdasar pikiran mereka. Sebab itu cara yang terbaik ialah mengikuti apa yang dijabarkan supervisor ataupun pimpinan mereka.
- b. Perasaan karyawan yakni atasan serta supervisor tak tertarik pada persoalan mereka. Karyawan kerap melapor yakni atasan mereka tak perhatian pada persoalan mereka.

- c. Kurang *reward* pada pegawai yang berkomunikasi ke atas. Kerap kali supervisor serta atasan tak memberi *reward* yang nyata pada karyawan guna menjaga keterbukaan komunikasi ke atas.
- d. Perasaan pegawai yakni supervisor serta atasan tak bisa menerima serta memberi tanggapan pada apa yang diungkap pegawai. Supervisor amat sibuk guna mendengar ataupun karyawan susah guna menjumpainya.

2. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal ialah pertukaran pesan diantara individu yang sepadan tingkatan otoritasnya di organisasi. Pesan ini lazimnya berkaitan bersama tugas ataupun tujuan kemanusiaan, misalnya koordinasi, pemisahan informasi ini mengalir ke atas, ke bawah atau horizontal tiada menampakkan korelasi posisi, meskipun terdapat kemungkinan sedikit.

3. Jaringan Komunikasi Informal

Selain jaringan formal, arus pesan bisa melalui jaringan informal yakni macam jaringan di struktur organisasi yang sesungguhnya tak diikuti secara resmi eksistensinya oleh manajemen. Jaringan komunikasi ini lebih familiar bersama desas-desus (*grapevine*) ataupun kabar angin. Komunikasi informasi condong bermuatan laporan rahasia tentang individu serta peristiwa yang tak mengalir secara resmi. Informasi yang didapat dari desas-desus ialah berhubungan bersama apa yang didengar ataupun apa yang dijabarkan individu serta bukan apa yang dipublikasikan oleh pihak atasan puncak.

Jaringan komunikasi informal mempunyai keunggulan serta kekurangan yang memberi efek ke organisasi. Keunggulannya ialah bisa berfungsi selaku papan

pengumuman yang menyuarakan kepenatan karyawan, membantu mendistribusikan berita yang tak mampu dikirimkan melalui jaringan formal, melancarkan proses penuntasan tugas pekerjaan serta membantu membenahi kehidupan sosial serta organisasi sebab karyawan saling berbagi berita selentingan, hingga satu bersama lainnya jadi pemain golongan yang kompak.

Sedang kekurangannya ialah walaupun akurasi berita mampu 75% hingga 95% kebenaran tetapi kerap kali berlangsung kekeliruan pula, karyawan kadang bisa mengubah fakta sesuai keperluan pribadinya dibanding mengungkapkan faktanya serta sukar memastikan siapakah yang wajib bertanggung jawab pada fakta selentingan itu yakni pesan dikirimkan secara tak tepat. Efek negatif dari *grapevine* bisa dikendalikan atasan bersama mempertahankan jaringan komunikasi formal yang sifatnya terbuka, jujur, teliti serta sensitive terhadap komunikasi ke atas, ke bawah serta horizontal.

Atasan bisa memakai keunggulan jaringan ini guna menunjang serta menyempurnakan pesan yang dibutuhkan, misalnya suasana emosi, sentiment serta perilaku pegawai pada beragam persoalan organisasi serta manajemen yang berhubungan bersama kepentingan karyawan serta keluarganya yang sukar diperoleh lewat jaringan formal, hingga atasan bisa lebih arif guna menetapkan keputusan.

2.1.5 Komunikasi Yang Efektif

Penguasaan komunikasi yang baik oleh atasan organisasi bisa memiliki nilai tambah, baik di kehidupan umumnya ataupun guna mengkontribusi dirinya dilokasi

bekerja kelak hingga lebih produktif. Komunikasi yang efektif bermakna yakni *communicator* serta *communicant* mempunyai definisi yang sepadan mengenai sebuah pesan. Daya guna berkomunikasi secara efektif hendak menambahkan produktifitas baik orang yang berkaitan ataupun organisasinya. Hingga bisa mengantisipasi persoalan, menciptakan keputusan secara efektif, mengkoordinasi arus kerja, mensupervisi individu lainnya, mengembangkan korelasi beserta mempromosikan program kerja serta jasa organisasi. Daya berkomunikasi secara efektif basisnya hendak menetapkan kesuksesan individu dimana saja ia ditempatkan bukan cuma didunia organisasi. Komunikasi hendak efektif bila berlangsung pengertian yang sama serta menstimulasi pihak lainnya guna berpikir ataupun melaksanakan sesuatu juga hendak membantu mengantisipasi persoalan, menciptakan keputusan yang tepat, bisa mengkoordinasikan aliran kerja, memonitor individu lainnya, serta memperluan beragam korelasi.

Berdasar (Nuzula 2015) di bukunya psikologi komunikasi menjabarkan, komunikasi yang efektif diindikasikan lewat terdapatnya definisi, bisa memunculkan kegembiraan, mempengaruhi sikap, menaikkan hubungan sosial yang baik, serta diakhirnya memunculkan sebuah aksi.

Persyaratan berkomunikasi secara efektif ialah :

1. Membuat suasana yang menguntungkan
2. Memakai bahasa yang gampang ditangkap serta dipahami
3. Pesan yang diberi bisa mengunggah perhatian ataupun minat di pihak *communicant*.

4. Pesan bisa mengunggah kepentingan disisi communicant yang bisa menguntungkannya.
5. Pesan mampu memunculkan sesuatu penghargaan ataupun *reward* di pihak communicant.

2.1.6 Peningkatan Kinerja Karyawan

2.1.6.1 Pengertian Kinerja

Kinerja ialah capaian ataupun taraf kesuksesan individu secara keseluruhan sepanjang priode tertentu guna melakukan tugas dibanding beragam kemungkinan, misalnya standar capaian kerja, target ataupun sasaran ataupun kriteria yang sudah ditetapkan dulu yang sudah disepakati dulu. (Brahmana and Sitepu 2020:99)

Faktor yang mempengaruhi kinerja yakni:

1. Efektifitas serta Efisiensi

Jikalau sebuah tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita diperkenankan mengkonklusikan aktivitas itu efektif namun bila akibat yang tak dicari aktivitas mengevaluasi yang penting dari capaian yang dicapai hingga menyebabkan kepuasan walaupun efektif dinamai tak efisien. Kebalikannya, jikalau akibat yang dicari tak penting ataupun remeh maka kegiatan itu efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi ataupun perintah disebuah organisasi formal yang dipunya anggota organisasi pada anggota yang lain untuk melaksanakan sebuah aktivitas kerja selaras bersama kontribusinya.

Perintah itu mengungkap apa yang diperkenankan dilaksanakan serta yang tak diperkenankan di organisasi itu.

3. Disiplin

Disiplin ialah patuh kepada hukum serta aturan yang berlaku. Jadi, disiplin pegawai ialah aktivitas pegawai yang berkaitan saat menghormati perjanjian kerja bersama organisasi dimana ia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yakni berkaitan bersama kemampuan berpikir serta kreatifitas guna menciptakan gagasan serta merancang sesuatu yang berhubungan bersama tujuan organisasi.

Dalam mengukur kinerja karyawan dapat dilakukan dengan menentukan indikator kinerja itu sendiri, Indikator guna mengukur kinerja karyawan individual terdapat 6 parameter, yakni:

- 1) Kualitas Kualitas kerja diukur dari pandangan pegawai pada kualitas pekerjaan yang diciptakan beserta kesempurnaan tugas pada keahlian serta daya karyawan.
- 2) Kuantitas Total yang diciptakan disajikan di istilah total unit, siklus kegiatan yang dituntaskan.
- 3) Ketepatan waktu Tingkat aktivitas selesai diawal waktu yang ditampilkan, ditinjau dari sisi koordinasi bersama capaian keluaran beserta mengoptimumkan waktu yang ada guna aktivitas lainnya.

- 4) Efektivitas Tingkat pemakaian sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimumkan bersama tujuan menaikkan capaian dari tiap unit saat pemanfaatan sumber daya.
- 5) Kemandirian Tingkat pegawai yang kelak hendak bisa melaksanakan fungsi kerjanya komitmen kerja. Yakni sebuah tingkat yakni pegawai punya komitmen kerja bersama instansi serta tanggung jawab pegawai pada kantor.

Kinerja pegawai ialah perilaku ataupun responden yang memberikan capaian yang mengarahkan ke apa yang mereka lakukan saat dia mendapat tugas. Kinerja pegawai berkaitan seluruh aktivitas ataupun tingkah laku yang dihadapi guru, jawaban yang diciptakan, guna memberikan capaian serta tujuan. Kadang kinerja pegawai cuma berwujud respon, namun lazimnya memberikan hasil.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasar teori yang dijabarkan, maka bisa memperkuat teori dari jurnal studi yakni:

2.2.1 Ani Yuningsih & Dadan Mulyana. (2017). *Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen. Jurnal Mimbar. Volume 33, No. 1. 2017 ISSN. 0215-8175 eISSN. 2303-2499*

Penelitian Ani Yuningsih & Dadan Mulyana (2017), yang mengangkat judul “*Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan atau keterampilan perguruan tinggi (PTS) dalam melakukan manajerial yang harus dikuasai oleh pimpinan perguruan tinggi (PTS) swasta. Keterampilan dan gaya

komunikasi kepemimpinan akan membentuk organisasi pola komunikasi yang akan menjadi landasan bagi kehidupan yang sehat dan efektif iklim organisasi untuk mengembangkan visi dan misinya. Studi ini dilaksanakan memakai metode studi kasus pada beberapa PTS yang merupakan representasi dari profil PTS di Barat Jawa. Capaian studi memperlihatkan pola komunikasi pimpinan PTS masih konvensional, yakni mengikuti struktur organisasi yang ada, disertai sejumlah wujud komunikasi informal. Keahlian komunikasi kepemimpinan beragam, dan termasuk: komunikasi organisasi, interpersonal, kelompok, serta sosial. Seluruh macam keterampilan dibutuhkan, namun masih terdapat sejumlah keahlian yang belum dilaksanakan maksimum, misalnya keterampilan komunikasi golongan serta sosial daya berkomunikasi.

2.2.2 Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng. (2021). Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri. Copi Susu: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 50-69 E-ISSN 2807-9248

Studi Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng (2021), yang judulnya “Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri” Maksud studi ini ialah guna tahu serta usaha apa saja yang butuh dilaksanakan guna mengimplementasikan komunikasi yang baik supaya menaikkan kinerja karyawan di PT. Wapoga Mutiara Industri Biak. Studi ini memakai tipe studi kualitatif Bersama pengumpulan data, penulis memakai cara observasi, wawancara serta Studi Pustaka. Data yang telah didapat lalu dianalisis memakai teknik analisis data deskriptif kualitatif serta hingga

di pembuatan konklusi. Capaian studi memperlihatkan Pola komunikasi yang dipakai ialah seluruh saluran ataupun saluran total yakni antara atasan bisa saling berinteraksi bersama seluruh pegawai hingga bisa saling menghargai serta terwujud semangat saat bekerja.

2.2.3 I Ketut Gunarsa. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali) Seminar Nasional INOBALI 2019 Inovasi Baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora.

Penelitian I Ketut Gunarsa, (2019), yang berjudul “Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan” (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali). Dipenjabaran studi ini, peneliti menetapkan satu diantara objek studi yang namanya CV. Primetime Bali yang dirasakan layak jadi suatu *pilot project* selaku lokasi usaha kreatif yang mempunyai standarisasi serta manajemen yang telah ditata secara cukup baik lewat implementasi SOP beserta pola komunikasi yang teratur guna menyokong operasional dari perseroan ini. Metode yang dipakai di studi ini ialah deskriptif kualitatif. Studi ditekankan di subyek “pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan guna menaikkan kinerja karyawan di CV. Primetime Bali. Di analisisnya peneliti memakai analisis data bersama mengukur pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan memakai tolak ukur kinerja yang diciptakan. Capaian analisis memperlihatkan pola komunikasi interpersonal yang diimplementasikan telah amat bisa mewujudkan suatu kenaikan kinerja karyawan. Bahkan pola ini bisa memunculkan efek positif lainnya misalnya rasa kebersamaan

serta membuat suasana layaknya keluarga sendiri guna pegawai yang pastinya kian menciptakan suasana kerja yang harmonis.

2.2.4 Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih. (2020). Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1 p-ISSN 2654-7325 e-ISSN 2656-7695

Studi Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih (2020), yang berjudul “Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro)”, studi ini bermaksud guna mengetahui seberapa besar dampak Komunikasi pada karyawan pertunjukan di Koperasi Desa Bale Yotro, dan dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 22 orang dengan system pengumpulan data menggunakan data angket dan wawancara dengan karyawan. Data yang dikumpulkan adalah kemudian diolah menggunakan SPSS versi 19. Capaian studi ini memperlihatkan terdapat 2 pola komunikasi yang dipakai yaitu vertikal serta horizontal. Sementara itu, hasil regresi menunjukkan komunikasi berdampak positif pada kinerja pegawai seberapa besar.

2.2.5 Binti Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti. (2020). Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi. Jurnal Al-Tanzim. Vol. 04 No. 01 eISSN: 2549-5720 pISSN: 2549-3663

Penelitian Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti (2020) dengan mengangkat judul “Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi. Jurnal Al-Tanzim” ini memiliki tujuan guna mengidentifikasi serta mengerti 2 perihal penting, yakni; ciri komunikasi efektif kepala sekolah serta peranan komunikasi efektif kepala sekolah guna menaikkan kinerja institusi. Studi

ini memakai pendekatan kualitatif macam *library research*, lewat cara menghimpun data dari; buku, kitab, jurnal, artikel. Analisis datanya dilaksanakan memakai *content analysis*. Lewat studi kepustakaan, didapat capaian; Pertama, ada 6 ciri komunikasi efektif atasan, yakni; sikap lemah lembut, tak kasar di ucapan, tak keras hati, memaafkan serta memintakan ampun, mengajak bermusyawarah, beserta berkomitmen melaksanakan keputusan bersama serta bertawakkal. Kedua, komunikasi efektif atasan berperan saat; 1) menaikkan efektivitas saat berbagi (*sharing*) visi misi; 2) menaikkan kinerja pegawai utamanya guru; 3) menciptakan kemitraan bersama komunitas sekolah 4) menciptakan iklim sekolah yang kondusif; 5) menaikkan hasil prestasi murid. Capaian kajian berimplikasikan terhadap pentingnya pemimpin lembaga pendidikan Islam guna mempunyai ciri komunikasi efektif, hingga bisa berguna menaikkan kinerja insitusi.

2.2.6 Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari , dan Dini Salmiyah Fithrah Ali. (2017). Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct. Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 5, No. 2, Desember 2017, hlm. 210-221 ISSN: 2303-2006 (print), ISSN: 2477-5606 (online)

Penelitian Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari , dan Dini Salmiyah Fithrah Ali (2017) dengan mengangkat judul “Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan *Code Of Conduct*” Maksud studi ini ialah guna mengetahui komunikasi organisasi PT. PLN (Persero) Area Bandung dalam kegiatan *Code of Conduct*. Studi ini sifatnya kualitatif bersama pendekatan studi kasus yang hendak dijabarkan secara deskriptif. Berdasar Capaian observasi partisipatif serta wawancara mendalam, proses komunikasi diaktivitas Code of Conduct terjadi secara two ways communication bersama arah aliran informasi

yang berlangsung yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel)..

2.2.7 Deshinta Affriani Br Brahmana Elisabeth Sitepu. (2020). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe. Jurnal social Opinion. Volume 5 No. 2

Penelitian Deshinta Affriani Br Brahmana Elisabeth Sitepu (2020) yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe” Maksud studi ini ialah guna mengetahui bagaimana dampak Pola Komunikasi Organisasi guna kenaikan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe menaikkan Kinerja Pegawai. Data yang dipakai di studi ini ialah data primer yang dihimpun dari lapangan lewat observasi serta wawancara mendalam. Metode studi yang dipakai ialah pendekatan kualitatif. Informan di studi ini sejumlah 10 individu. Konsep teori yang dipakai di studi ini teori Miles dan Huberman. Konklusi di studi, yakni Pola komunikasi organisasi dikenakan kinerja pegawai dikantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja, dimana pekerja masih nampak datang terlambat serta masih nampak pekerja yang tak menjalankan tugas pokok serta fungsinya mengakibatkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto

Kecamatan Kabanjahe tak berlangsung secara baik dikarenakan atasan saat melaksanakan tugas pokok serta fungsinya kurang mengikutsertakan bawahan guna penggapaian tujuan organisasi.

2.2.8 Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang. (2020). *Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure. International Journal of Hospitality Management* 89 (2020) 102524

Riset Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang (2020) entitled "Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure" In accordance with social identity theory, this research examines the correlation between paradoxical leadership and employee service performance in the hotel industry. Data were compiled from a multi-source, time-lapse survey of 72 employers and 556 employees at eight full-service hotels in China. Using hierarchical linear modeling, paradoxical leadership was found to be positively correlated with employee leader identification, which consequently increased their service performance. Then, the level of employee need for cognitive closure moderated the relationship between paradoxical leadership and leader identification in such a way that paradoxical leadership had a stronger positive impact on leader identification for employees with lower cognitive closure need. This finding has implications for paradoxical leadership and hospitality management practices.

Tabel. 2.1 Tabel Perbedaan Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti/Tahun | Judul Penelitian | Hasil | Perbedaan |
|-----------|---|--|--|---|
| 1. | Ani Yuningsih & Dadan Mulyana, Mimbar. Volume 33, No. 1. 2017 ISSN. 0215-8175 eISSN. 2303-2499 | <i>Communication Pattern and Skill of Leaders in Private University Managemen</i> | Pola komunikasi pimpinan PTS masih mengikuti struktur organisasi yang tersedia, bersama sejumlah wujud komunikasi informal. Seluruh macam keahlian saat komunikasi dibutuhkan, namun masih terdapat sejumlah keahlian yang belum dilaksanakan secara maksimum, keahlian komunikasi kelompok serta komunikasi sosial. | Dalam penelitian ini fokus pada apa saja pola yang sudah berjalan yang bersifat informal (komunikasi kelompok dan komunikasi sosial), sedangkan dalam penelitian ini penulis fokus terhadap apa yang dilakukan perusahaan agar menciptakan komunikasi yang efektif guna meningkatkan kinerja pegawai. |
| 2. | Muh. Ridwan Yunus Dian F Karundeng Copi Susu: Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi Volume 3, No. 2, September 2021, hlm 50-69 | Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Wapoga Mutiara Industri | Capaian studi memperlihatkan Pola komunikasi yang dipakai ialah seluruh saluran ataupun saluran total yakni antara atasan bisa saling berinteraksi bersama seluruh pegawai hingga bisa saling | Adapun perbedaan dengan studi ini ialah, dimana, pola komunikasi yang dipakai oleh atasan yaitu semua saluran, sedangkan penelitian ini menggunakan pola komunikasi rantai dengan menciptakan iklim positif dan memberikan |

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| | E-ISSN 2807-9248 | | menghargai serta terwujud semangat dalam bekerja | dorongan/motivasi kepada karyawan. |
| 3. | I Ketut Gunarsa Seminar Nasional INOBALI 2019 Inovasi Baru dalam Penelitian Sains, Teknologi dan Humaniora | Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali) | Hasil analisis menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang diterapkan sudah sangat mampu menciptakan sebuah peningkatan kinerja kerja karyawan. Bahkan pola ini mampu menimbulkan dampak positif lain seperti rasa kebersamaan dan menciptakan suasana seperti keluarga sendiri bagi karyawan yang tentunya semakin membuat suasana kerja yang harmonis. | Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah fokus pada bagaimana pola komunikasi interpersonal pimpinan yang diterapkan oleh pimpinan Primetime Bali agar dapat diterima dan diterapkan kepada semua karyawan yang terlibat dalam proses operasional di perusahaan. |
| 4. | Jonathan Giovanni, Setia Heni Suprianingsih Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 3 No. 1, September 2020 | Analisis Pola Komunikasi dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi pada Koperasi Unit Desa Bale Yotro) | Capaian studi ini menunjukkan ada 2 pola komunikasi yang dipakai yakni vertikal serta horizontal. Sementara itu, hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif | Dalam penelitian ini fokus pada pola komunikasi vertikal dan horizontal, dimana atasan mengarahkan, membina, berkomunikasi secara baik, memotivasi serta menilai dari tiap |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | p-ISSN 2654-7325 e-ISSN 2656-7695 | | terhadap kinerja karyawan | pegawai secara menyeluruh. |
| 5. | Binti Nasukah, Sulistyorini & Endah Winarti Jurnal Al-Tanzim. Vol. 04 No. 01 (2020) eISSN: 2549-5720 pISSN: 2549-3663 | Peran Komunikasi Efektif Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Institusi | Capaian kajian berimplikasikan terhadap pentingnya pemimpin lembaga pendidikan Islam guna mempunyai ciri komunikasi efektif, hingga bisa berperan guna menaikkan kinerja insitusi | Perbedaanya dapat dilihat dari tehnik pendekatan yang dilakukan pimpinan berperan dalam berbagi (sharing) visi misi dan dengan menciptakan kemitraan bersama komunitas sekolah beserta menciptakan iklim sekolah yang kondusif. |
| 6. | Rara Ayu Mulia Murti, Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah Ali Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 5, No. 2, Desember 2017, hlm. 210-221 ISSN: 2303-2006 (print), ISSN: 2477-5606 (online) | Komunikasi Organisasi PT. PLN (PERSERO) Area Bandung Dalam Kegiatan Code Of Conduct | Capaian observasi partisipatif serta wawancara mendalam, proses komunikasi diaktivitas Code of Conduct terjadi secara two ways communication bersama arah aliran informasi yang berlangsung yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel). | Pada penelitian ini fokus pada komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, serta komunikasi horizontal hingga pola jaringan komunikasi organisasi yang tercipta ialah pola jaringan saluran bebas (all channel). |

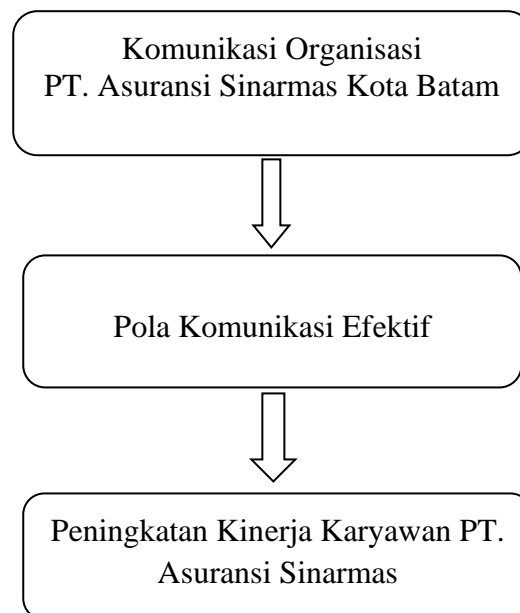
| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 7. | <p>Deshinta Affriani Br Brahmana</p> <p>Elisabeth Sitepu</p> <p>Jurnal social Opinion. Volume 5 No. 2 (2020)</p> | <p>Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe</p> | <p>Pola komunikasi organisasi dikenakan kinerja pegawai dikantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja, dimana pekerja masih nampak dating terlambat serta masih nampak pekerja yang tak menjalankan tugas pokok serta fungsinya mengakibatkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe tak berlangsung secara baik</p> | <p>Dalam Penelitian ini memanfaatkan pola komunikasi roda yakni atasan ada dikedudukan sentral serta berdampak di proses penyampaian pesan serta seluruh informasi yang berlangsung wajib disampaikan pada atasan dulu serta seluruh laporan, instruksi, perintah kerja serta kepengawasan terfokus ke satu individu yang memimpin namun meninjau performa dari pekerja</p> |
|----|--|---|---|---|

| | | | | |
|----|--|---|--|--|
| | | | dikarenakan atasan saat melaksanakan tugas pokok serta fungsinya kurang mengikutsertakan bawahan guna penggapaian tujuan organisasi | |
| 8. | <p>Zhuolin Shea, Quan Lib, Baiyin Yanga, Bin Yang</p> <p><i>International Journal of Hospitality Management</i> 89 (2020) 102524</p> | <p><i>Paradoxical leadership and hospitality employees' service performance: The role of leader identification and need for cognitive closure</i></p> | <p><i>Paradoxical leadership was found to be positively related to employees' leader identification, which consequently enhanced their service performance. Furthermore, the level of an employee's need for cognitive closure moderated the relationship between paradoxical leadership and leader identification such that paradoxical leadership exerted a stronger positive influence on leader identification for those employees with a lower need for cognitive closure. These findings have implications for both paradoxical leadership and hospitality</i></p> | <p><i>In this study, the focus is on paradoxical leadership so that it can provide a stronger positive influence for employees</i></p> |

| | | | | |
|--|--|--|------------------------------|--|
| | | | <i>management practices.</i> | |
|--|--|--|------------------------------|--|

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual ialah wujud semuanya dari proses penelitian. kerangka pemikiran di studi yang judulnya Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam adalah sebagai berikut:



Gambar. 2.1 *Kerangka Konseptual*
Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Berdasar kerangka diatas dapat lihat fokus kegiatan penelitian ini adalah Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Macam studi yang dipakai di studi ini yakni penelitian deskriptif kualitatif. Studi deskriptif kualitatif ialah studi yang bertujuan mengerti kejadian mengenai apa yang dihadapi subyek studi contohnya perilaku, pandangan, motivasi, aksi serta lainnya, secara *holistik* serta bersama gambaran berwujud kata serta bahasa, disebuah konteks khusus yang alamiah serta bersama memakai beragam metode alamiah (Moleong, 2013: 4)

Proses di studi ini menitikberatkan terhadap kualitas ataupun perihal yang terpenting dari sifat sebuah barang ataupun jasa berwujud peristiwa, fenomena, serta gejala sosial yang punya makna dibalik kejadian itu hingga mampu dianggap pelajaran berharga guna sebuah pengembangan teori. Penelitian kualitatif bisa dirancang guna memberi kontribusinya pada teori, praktis, kebijakan, persoalan sosial serta aksi. Studi ini dilaksanakan sebab peneliti hendak mengembangkan kejadian yang tak bisa dikuantifikasi beserta sifatnya deskriptif (Satori, Djam'an, 2017 :45-48).

Pendekatan kualitatif tidak cuma selaku usaha menggambarkan informasi namun uraian itu capaian dari penghimpunan data yang valid. Gambarannya berdasar analisis data, reduksi data, kajian emic serta etik pada data serta tersampaikan pada penetapan ketetapan wajib mempunyai taraf kepercayaan yang

tinggi sesuai ukuran *dependability*, *Credibility*, *Transferability*, beserta *confirmability* (Satori, Djam'an, 2017 : 45-48).

Desain studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengertian deskriptif ialah studi bersama memakai uraian secara sistematis, faktual, serta teliti mengenai data-data serta sifat populasi ataupun objek tertentu. Metode deskriptif bersifat menguraikan keadaan ataupun kejadian bukan mencari ataupun menjabarkan korelasi, tak menguji hipotesis ataupun menciptakan ramalan. Karakteristik dari deskriptif yaitu menitikberatkan terhadap pengamatan serta situasi alamiah (*naturalistic setting*). (Murti, Lestari, and Ali 2017:210)

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, dimana capaian dari studi ini menggambarkan ataupun mengkonstruksi wawancara secara mendalam pada subyek studi hingga bisa memberi deskripsi yang jelas tentang Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

3.2 Obyek Penelitian

Obyek yang hendak dikaji di studi ialah PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

3.3 Subyek Penelitian

Pengambilan subjek di studi ini yaitu karyawan PT Asuransi Sinarmas yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu, contohnya individu itu yang diasumsikan lebih mengetahui mengenai apa yang peneliti citakan, hingga hendak mempermudah peneliti mendalami obyek ataupun kondisi sosial yang dikaji.

Subyek studi ialah individu yang hendak jadi informan kunci guna memberi informasi yang berhubungan bersama persoalan yang hendak dikaji di studi. (Sugiyono, 2015: 300).

3.3.1 Informan

Adapun Narasumber atau informan di studi ini yaitu Asisten Head Relation (HR) dan Perawakilan karywan per divisi PT. Asuransi Sinarmas Batam yaitu :

Tabel 3.1 Narasumber/Informan Studi

| No. | Nama | Jabatan |
|------------|-----------------------------|----------------------------|
| 1 | Ibu Hellen Christien Bangun | Asisten Head Relation (HR) |
| 2 | Warni Saraswati Silitongga | Marketing |
| 3 | Andre Awaludin | Marketing |
| 4 | Rika Sarmida Tampubolon | Admin Marketing |
| 5 | Agus Susanto | Admin Marketing |
| 6 | Winda Anjel Simarmata | Admin BAS |
| 7 | Khairun Nasirin | Admin BAS |
| 8 | Uun Fajar | General Affair |
| 9 | Raden Bambang Harimoko | General Affair |

Prosedur awal guna mendapat informasi di studi ini ialah bersama menetapkan dulu informan studi. Pertimbangan yang dipakai guna menetapkan informan studi di Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam yang terdiri dari:

1. Asisten HR (yang bertugas memikirkan aktivitas pengembangan pegawai ataupun SDM perseroan) dan yang menerapkan pola komunikasi di perusahaan.
2. Karyawan (perwakilan berbagai divisi) yang bertujuan ingin melihat sejauh mana penerapan pola komunikasi dari pimpinan PT. Asuransi Sinarmas Kota

“Ada 2 cara yang dilakukan dalam penetapan informan memakai teknik *purposive sampling* yakni menetapkan informan bersama pertimbangan tertentu lewat cara yakni :

1. Lewat penjelasan individu yang berkewenangan, baik secara formal (pemerintah) ataupun informal (pemimpin warga misalnya tokoh masyarakat, pimpinan adat, serta lainnya).
2. Lewat wawancara pendahuluan yang dilaksanakan peneliti”(Moleong, 2012 : 13)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data mampu dijalankan lewat observasi, wawancara, studi kepustakaan. Tetapi di studi ini teknik penghimpunan data yang dilaksanakan ialah lewat 3 metode, yakni:

1. Observasi Partisipan

Menurut Sugiyono (2015: 204) observasi ialah aktivitas pemuatan studi pada sebuah obyek. Bila ditinjau di proses penyelenggaraan penghimpunan data, observasi digolongkan jadi partisipan serta non-partisipan. Macam observasi yang dipakai di studi ini ialah observasi *non-partisipan*. Perihal ini peneliti melaksanakan observasi, bersama cara mengerti serta mencatat perihal yang berhubungan bersama studi supaya mendapat informasi ataupun data yang diperlukan di studi.

Tabel 3.2 Tabel List Observasi Obyek Penelitian

| NO | ASPEK YANG DIOBSERVASI | DILAKSANAKAN | |
|----|---|--------------|-------|
| | | YA | TIDAK |
| 1 | Mengunjungi Kantor PT. Asuransi Sinarmas guna memberikan surat izin penelitian dan berkomunikasi dengan perwakilan staf PT asuransi Sinarmas | ✓ | |
| 2 | Pengamatan terhadap interaksi dan komunikasi dalam rapat laporan progres capaian yang dilakukan pada pertemuan mingguan bersama setiap devisi yang ada di PT Asuransi Sinarmas Kota Batam | ✓ | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 3 | Pengambilan informasi pada narasumber terkait pola komunikasi efektif pada PT Asuransi Sinarmas | ✓ | |
| 4 | Akhir pengumpulan data dan tiap pengamatan melalui media Whatsapp dan Email (Pengolahan Data) | ✓ | |

2. Wawancara

Wawancara ataupun *interview* ialah metode yang dilaksanakan di penelitian dengan mengutarakan pertanyaan secara langsung pada informan. Penghimpunan data di studi ini memakai jenis wawancara mendalam yang terbagi 2 jenis yakni:

- a. Wawancara terencana yakni wawancara yang sudah dirancang antar peneliti bersama informan. Penelitian menyebarkan/mengirim list pertanyaan wawancara kepada informan.
- b. Wawancara tak terencana yakni wawancara yang dilaksanakan terhadap informan yang tak memiliki banyak waktu guna selaku sumber informasi. Mengingat saat ini masa pandemi, maka peneliti hanya menggunakan email sebagai media komunikasi dengan narasumber.(Yunus and Karundeng 2021:50–69)

Adapun informan dalam wawancara ini adalah Head Relation (HR) dan para karyawan dari perwakilan setiap divisi pada PT Asuransi Sinarmas Baatam, Data

informan sesuai dengan tabel informan Tabel 3.1. (Yunus and Karundeng 2021:50–69)

3. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan ialah sebuah metode yang penulis pilih bersama cara mengumpulkan acuan, laporan serta semacam yang relevan bersama persoalan yang dikaji untuk memperoleh data sekunder guna dipakai. Analisis data ialah aktivitas mengolah data yang sudah dihimpun dari lapangan ataupun kepustakaan guna jadi seperangkat hasil, baik saat penemuan ataupun olah data. Dengan adanya penelitian terdahulu menjadi rujukan bagi penulis untuk mengembangkan penelitian ini.(Yunus and Karundeng 2021:50–69)

3.5 Metode Analisis

Analisis data menurut Moleong (2011: 248) ialah usaha yang dilakukan bersama jalan bekerja bersama data, mengorganisasi data, memilihnya jadi satuan yang bisa dikelola, mensintesiskan, mencari serta mencari pola, menjumpai apa yang penting serta apa yang dialami, serta menetapkan apa yang bisa diungkap ke individu lainnya

Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif model Miles dan Huberman yaitu antara lain (Miles & Huberman, 2014: 17)

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data ialah proses pereduksian data, dimakna yang lebih luas ialah proses perbaikan data, baik pada data yang kurang butuh serta tak relevan, ataupun penambahan pada informasi yang dirasakan kurang. Tahapan reduksi data dilaksanakan bersama mengelompokkan, pemfokusan perhatian

terhadap penyederhanaan, pengabstrakan, modifikasi data kasar yang timbul dari uraian dilapangan.

Data yang hendak direduksikan hendak jadi lebih spesifik serta memudahkan peneliti guna melaksanakan proses akumulasi data selanjutnya serta mencari penambahan data yang dibutuhkan. Proses ini dilaksanakan guna memudahkan proses analisis data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penampilan data ialah proses akumulasi data yang ditata berdasar tingkatan ataupun penggolongan yang dibutuhkan. *Display* data di studi kualitatif dapat dijalankan berwujud jbaran ringkas, bagan, korelasi antar kategori, *flowchart* serta lainnya. Penampilan data diarahkan supaya data capaian reduksi sistematis, terancang di pola berkaitan, hingga kian gampang dimengerti serta merancang kerja studi berikutnya.

Ditahapan ini peneliti berupaya merancang data yang relevan hingga jadi informasi yang bisa dikonklusikan memiliki makna tertentu. Prosesnya bisa dilaksanakan memakai cara menyajikan data, menciptakan korelasi antar peristiwa guna memanfaatkan apa yang sesungguhnya berlangsung serta apa yang sudah ditindaklanjuti guna menggapai maksud studi.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Penetapan konklusi ataupun verifikasi ialah proses perancangan arti serta capaian studi yang diungkap memakai kalimat ringkas, padat serta gampang dimengerti beserta dilaksanakan berulang kali melaksanakan pemantauan tentang kevalidan dari pengkonklusian tersebut. Pengkonklusian

ini berhubungan bersama relevansi serta kekonsistenan pada judul, tujuan serta rumusan persoalan yang ada.

Kualitas sebuah data bisa dievaluasi lewat sejumlah metode, yakni:

- a) Memeriksa *representativeness* ataupun keterwakilan data.
- b) Memeriksa data diri pengaruh peneliti.
- c) Memeriksa lewat triangulasi.
- d) Melaksanakan pembobotan bukti dari asal data yang bisa dipercaya.
- e) Memakai peristiwa ekstrim yang direalisasikan bersama mengartikan data negatif.

Berikut ini langkah-langkah dalam penelitian model analisis Miles dan Huberman, yakni model analisis ini menjabarkan mengenai proses analisis jadi prosedur yakni:

Tabel 3.3 Tahapan/Langkah Model Analisis Miles & Huberman

| No | Tahapan/Langkah | Tujuan/Hasil |
|----|-----------------|---|
| 1. | Tahap Pertama | Mengkategorisasi serta mereduksi data, yaitu dengan mengumpulkan seluruh informasi penting yang diperoleh bersama persoalan studi, kemudian data digolongkan memakai topik persoalan. |

| | | |
|----|----------------|---|
| 2. | Tahap Kedua | Setelah data digolongkan, berikutnya menyusun narasi, hingga data tersebut menjadi sebuah serangkaian informasi yang dibutuhkan berdasarkan permasalahan dalam penelitian. |
| 3. | Tahap Ketiga | Menginterpretasi setiap data yang diperoleh dan diinterpretasikan informan pada persoalan yang dikaji. |
| 4. | Tahap Keempat | Penetapan konklusi berdasar susunan narasi yang sudah disusun hingga bisa memberi jawaban atas persoalan studi. |
| 5. | Tahapan Kelima | Menjalankan verifikasi capaian analisa data bersama informan yang dibasikan terhadap konklusi tahapan keempat. Tahapan ini dilaksanakan guna menghindari kekeliruan interpretasi dari capaian wawancara bersama beberapa narasumber studi yang bisa mengaburkan makna permasalahan sesungguhnya dari studi ini. (Purwanti 2018) |

3.6 Uji Kredibilitas Data

3.6.1 Uji Credibility

Credibility test ialah uji kepercayaan pada data capaian studi kualitatif. Moleong (2016: 324) menjabarkan uji kredibilitas ini mempunyai dua fungsi, yakni guna melakukan pengecekan pada taraf kepercayaan temuan kita bisa digapai, serta berikutnya guna memperlihatkan derajat kepercayaan capaian penemuan kita bersama jalan pembuktian pada kenyataan ganda yang tengah dikaji. Di studi ini guna uji kredibilitas (*credibility*) peneliti memakai triangulasi.

Moleong (2016: 330) menjabarkan triangulasi ialah penyelidikan keabsahan data yang memakai sesuatu yang lainnya diluar data itu guna kebutuhan penyelidikan data, ataupun kerap dinamai triangulasi selaku pembanding data. Dijabarkan pula oleh Sugiyono, triangulasi ialah teknik pengecekan keabsahan data yang memadukan dari beragam teknik penghimpunan data serta asal data yang ada, triangulasi ini memakai sesuatu yang lainnya diluar data studi, bersama maksud guna kebutuhan penyelidikan ataupun selaku pembanding pada data studi yang didapat dari: observasi wawancara, serta dokumentasi.

3.6.2 Uji Transferability

Test *transferability* ialah test yang menampakkan derajat ketepatan serta pengimplementasian capaian studi di populasi yakni sampel itu diambil. Maka butuh diciptakan laporan capaian studi bersama penjabaran yang jelas, rinci, sistematis serta bisa dipercaya supaya capaian studi ini bisa diterima serta diimplementasikan terhadap konteks serta kondisi lainnya (Pasolong 2013).

3.6.3 *Dependability dan Confirmability*

Menurut Prastowo (2012: 274) Uji Dependabilitas (*Dependability*) ini kerap dinamai selaku reliabilitas di penelitian kuantitatif, uji dependabilitas di penelitian kualitatif dilaksanakan bersama cara melaksanakan audit pada keseluruhan proses di studi. Dijabarkan pula oleh Sugiyono (2015: 377) yakni uji dependabilitas dilaksanakan bersama cara mengaudit semua proses studi. Di studi ini nanti peneliti hendak melaksanakan audit lewat cara peneliti hendak berkonsultasi kembali pada pembimbing, lalu pembimbing hendak mengaudit semua proses studi, yang bermaksud guna mengurangi kekeliruan saat menampilkan capaian studi serta proses sepanjang dilaksanakannya studi.

3.7 Lokasi serta Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Adapun studi ini dijalankan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam

3.7.2 Jadwal Penelitian

Studi ini dilaksanakan sepanjang 10 bulan semenjak April 2021 hingga Januari 2022. Perencanaan skedul studi yang mencakup persiapan, penyelenggaraan serta laporan capaian studi berwujud tabel:

