

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang)**

Rhyo R. Dami Dato¹

Lukas L. Laga²

Monika Wutun³

¹Alumni Prodi. Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nusa Cendana Kupang

^{2,3}Dosen Prodi. Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nusa Cendana Kupang

ABSTRACT

**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN IMPROVING
EMPLOYEE PERFORMANCE (QUALITATIVE DESCRIPTIVE STUDY AT THE
DUTALIA OESAPA KUPANG SUPERMARKET)**

The purpose of this study was to determine the Role of Organizational Communication in improving the performance of employees of the Dutalia Oesapa Supermarket in Kupang City. The theory used in this study is the theory of human relations. This research is a qualitative study with research procedures that produce descriptive data. The informants in this study were determined by the principle of adequacy and conformity. Test the validity of the data using qualitative data analysis of Milles & Huberman. The results of the study found that the role of communication applied to Dutalia Oesapa Kupang went well in improving employee performance. Dutalia Oesapa Kupang employees must know and be able to apply the Guest Service Cycle (GSC) as a standard employee service cycle so that communication between leaders and fellow employees can be well established and each employee still feels valued and cared for by the leadership and fellow employees, and there is no the gap between senior workers and general workers in order to improve good employee performance so that they know about how communication takes place through various stages that are carried out continuously, change, and there is no end in order to deliver messages. Employee Performance at Dutalia Oesapa Kupang is a real achievement achieved by a person both in quality and quantity that an employee achieves in carrying out his duties in accordance with the responsibilities given. Organizational communication in Dutalia Oesapa Kupang should apply the human relations theory that must have work performance evaluations for all employees within the organization, so that the organization can know the extent of achievement levels. This can be used as a benchmark for giving compensation in making innovations that will improve employee performance.

Keywords: Role of Organizational Communication, Employee Performance

Komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain, membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Komunikasi menjadi kunci utama dalam pertukaran informasi antara komunikator dan komunikan dalam perusahaan baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawan maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang terikat dalam satu ikatan hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Dalam menciptakan ketertiban kegiatan organisasi, maka perlu ada pengaturan mengenai pembagian tugas, cara kerja, hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain dan pribadi satu dengan pribadi lain yang terletak di bawah pengendalian serta pengawasan oleh seorang pemimpin (Kartono, 2008:6).

Komunikasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan dapat meredakan konflik antar karyawan sehingga dalam perusahaan akan tercipta semangat kerja yang meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Jika komunikasi tidak terjalin dengan baik akan terjadi suatu masalah antar karyawan.

Salah satu perusahaan tersebut adalah Supermarket Dutalia Kupang. Supermarket Dutalia Kupang merupakan salah satu perusahaan ritel terbesar di Kupang dan merupakan salah satu supermarket yang banyak dikunjungi oleh masyarakat Kupang, termasuk juga masyarakat dari luar Kupang. Data karyawan Dutalia Oesapa Kupang, 2019 tercatat bahwa Pada bulan April 2019 ada 72 karyawan di Supermarket Dutalia baik sebagai marketing, operasional, sopir, *Helper* maupun teknisi mesin. Dari 72 karyawan tersebut terdapat 2 karyawan yang sudah bekerja selama 10 tahun, 3 karyawan yang sudah bekerja selama 7 tahun, 10 karyawan yang sudah bekerja di atas 1 tahun dan karyawan yang lainnya bekerja di bawah 1 tahun pada perusahaan Dutalia.

Permasalahan -
permasalahan yang lazim dihadapi

perusahaan pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, (Bogdan dan Taylor 1957:5)

Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan secara spesifik dan mendalam terhadap hasil penafsiran data-data yang berkaitan dengan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan

Supermarket Dutalia Oesapa Kota Kupang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Komunikasi Organisasi pada Dutalia Oesapa Kupang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Komunikasi merupakan proses yang penting dalam organisasi. Komunikasi adalah variable kunci yang memungkinkan seseorang untuk membangun hubungan dalam satu organisasi, serta berinteraksi dan berbagi informasi. Dengan kata lain komunikasi merupakan jalan bagi organisasi untuk saling memahami satu sama lain dan mengkoordinasikan kegiatan mereka untuk mempertahankan hubungan yang lebih baik. Komunikasi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, sebaliknya komunikasi yang tidak sehat dapat

menyebabkan suatu organisasi macet dan tujuan yang ingin dicapai tidak optimal. Hal ini dapat tercapai apabila pihak manajemen dari perusahaan mampu membangun komunikasi yang baik dengan semua para karyawan, baik secara formal maupun secara informal untuk dapat mengetahui kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai suatu bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Duta Oesapa Kupang

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Peran komunikasi organisasi yang terjadi pada Duta Oesapa Kupang merupakan peran komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama

lainnya. Dengan demikian akan terjadinya perubahan tingkah laku di dalam diri individu, baik pada aspek kognitif, afektif, atau psikomotor.

Melalui proses komunikasi akan dapat ditentukan keputusan apa yang akan dilakukan oleh setiap individu atau kelompok tentang bagaimana menentukan langkah atau hasil yang akan diperoleh ke depan, karena dengan komunikasi akan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan apakah kerjasama dapat dilanjutkan atau tidak dapat dilanjutkan. Jika peran komunikasi organisasi pada Duta Oesapa Kupang dikelola dengan baik oleh pihak manajemen dan pimpinan dari perusahaan maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dapat menimbulkan hasil yang positif bagi karyawan.

Kinerja Karyawan pada Duta Oesapa Kupang

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai

dengan tanggung jawab yang diberikan. Pada penelitian ini, peneliti lebih melihat hasil kerja karyawan Dutalia Oesapa Kupang secara kualitasnya.

Berdasarkan penelitian di lapangan dan hasil wawancara peneliti dengan karyawan Asmiyati pada tanggal 05 Mei 2019 di Dutalia Oesapa Kupang juga menerapkan program dalam penanganan *complain costumer* dikenal dengan sebutan:

M : Meminta Maaf
E : *Empaty*
S : Selesaikan Masalah
R : Raih Kemenangan
A : Adakan Evaluasi

Semua karyawan mulai dari pramuniaga sampai level paling atas harus dahulukan MESRA saat ada *complain costumer*. Ketika ada *complain costumer* karyawan harus minta maaf dahulu, posisikan diri sebagai *costumer* yang artinya posisikan diri bagaimana kalau jadi *costumer* kalau selesaikan masalah dan segera selesaikan masalah saat itu juga walaupun tidak bisa menyelesaikan carilah superior sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dan jangan sampai supervisor atau pempinan tahu setelah complainnya sudah masuk media massa, seperti koran.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Dutalia Oesapa Kupang maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran komunikasi yang diterapkan pada Dutalia Oesapa Kupang berjalan dengan baik dalam peningkatan kinerja karyawan. Peran komunikasi organisasi pada Dutalia Oesapa Kupang merupakan peran komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lainnya. Karyawan Dutalia Oesapa Kupang wajib tahu dan dapat menerapkan *Guest Service Cycle (GSC)* sebagai standar operasi siklus pelayanan karyawan agar komunikasi diantara pimpinan maupun sesama karyawan

dapat terjalin dengan baik dan setiap karyawan tetap merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan maupun sesama karyawan, serta tidak ada jurang pemisah antara pekerja senior dan pekerja umum demi meningkatkan kinerja karyawan yang baik.

2. Kinerja Karyawan pada Dutalia Oesapa Kupang merupakan prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pada penelitian ini, peneliti lebih melihat hasil kerja karyawan Dutalia Oesapa Kupang secara kualitasnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran, sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Saran praktis untuk Dutalia Oesapa Kupang, hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi organisasi ini diterapkan dalam perusahaan dengan tujuan untuk seluruh kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol dengan baik dan berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan

perusahaan. Ada beberapa saran yang direkomendasikan kepada pihak Dutalia Oesapa Kupang, yaitu:

1. Komunikasi organisasi pada Dutalia Oesapa Kupang hendaknya menerapkan teori *human relations* yang harus memiliki evaluasi prestasi kerja bagi seluruh karyawan yang berada dalam organisasi tersebut, sehingga organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian prestasi. Hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk pemberian kompensasi dalam melakukan inovasi yang akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Saran Akademik

Saran untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada Dutalia Oesapa Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Medua Group.
- Davis Keith dan Newstrom Jhon. 1993. *Perilaku dalam Organisasi*. Erlangga.
- Effendy, Onong Uchyana. 2003. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdayakarya.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1974. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Idrus, muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Kossen, S. 1986. *Aspek Manusiawi Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Miles, B. Mathew dan Michael Humberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexi. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muhammad Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Pace, R. Wayne and Faules Don F. 2005. *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor: Deddy Mulyana. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Pradana, Achmad H. 2017. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan*. Skripsi. Fisip. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sutikno, Sobry M. 2014. *Pemimpin dan Gaya Kepemimpin*. Edisi Pertama Lombok: Holistica.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Cetakan Pertama Gramedia Pustaka Utama.

SUMBER LAIN :

SKRIPSI

- Azmi Nur. 2015. *Pola Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP (Brand Presenter) di PT. Budiman Subrata Niaga*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Bima Widya.
- Ishak, Aswan dan Ayatullah. 2003. *Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nurhadija. 2017. *Strategi Pemimpin dalam Meningkatkan Loyalitas Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Amil Zakat Abdurahman Bin Auf*. Skripsi. Fakultas Dawah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Manopa V. Jirre. 2014. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan CV. Magnum Sign and Print Advertising Samarinda*. Journal. Fisip. Universitas Mulawarman.
- Widyastuti Harjanti. 2011. *Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta.