

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti telah sajikan dapat disimpulkan dalam hasil sebelumnya terkait adanya pola komunikasi organisasi PT. Abee Indonesia dalam peningkatan kinerja karyawan, yaitu :

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Abee Indonesia terhadap kinerja karyawan dinilai cukup memadai, namun masih terdapat kesalahan komunikasi yang kerap terjadi di perusahaan tersebut. Selain itu, permasalahan muncul karena beberapa karyawan sulit mengungkapkan keluhan atau menyampaikan pendapat pada atasan, yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja. Kurangnya wadah atau sarana untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan tanpa harus langsung berhadapan dengan atasan juga menjadi salah satu kendala. Selain itu, kelemahan public relation terlihat dalam kesulitan mereka dalam mengidentifikasi ketidaknyamanan atau keluhan dari karyawan. Respon yang diberikan untuk menyelesaikan masalah juga terkesan lamban dan terkadang diulur-ulur. Dan karyawan pun mengakui jika instruksi yang terlalu berlebih dari atasan yang memiliki deadline waktu yang cepat mungkin bisa menjadi beban bagi karyawan. Tidak adanya sanksi juga dapat berdampak negative dan menyebabkan kurangnya disiplin juga kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja karyawan karena tidak adanya tekanan atau motivasi internal. Walaupun demikian, kebijakan yang ditetapkan oleh AriyArka selaku CEO yang memberikan struktur dan ketertiban dalam organisasi. Pola komunikasi downward, di mana kebijakan perusahaan sangat memengaruhi kinerja karyawan, terbukti efektif. Adanya aturan dan pencapaian memberikan panduan yang jelas bagi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka dalam organisasi. Adapun pendapat pribadi Ariy Arka, menyarankan agar karyawan tetap menjaga penampilan modis, mengingat industri fashion merupakan bagian integral dari perusahaan tersebut. Namun, diakui bahwa tidak semua karyawan bersedia tampil modis setiap hari, karena beberapa lebih memilih penampilan yang lebih sederhana dan nyaman.

Pada pola komunikasi upward dapat diambil kesimpulan bahwa setiap permasalahan dihadapi oleh karyawan akan didiskusikan terlebih dahulu dengan mereka yang terlibat sebelum dibawa ke atasan atau CEO untuk dipilah dan didiskusikan lebih lanjut. Respons dari atasan terhadap keluhan atau informasi yang disampaikan oleh karyawan cenderung berbeda, bergantung pada cara penyampaian karyawan, baik melalui tatap muka langsung, chat, atau telepon. Sebagian besar karyawan lebih memilih menyampaikan informasi atau keluhan secara langsung melalui tatap muka karena dianggap lebih efektif dan memiliki kemungkinan mendapatkan respons positif yang lebih tinggi daripada melalui telepon atau chat, yang tidak dapat memperhatikan situasi secara langsung. Beberapa karyawan merasa bahwa menyampaikan keluhan secara tidak langsung, seperti melalui chat atau telepon, dianggap kurang sopan, terutama jika tidak terlalu mendesak, dan memerlukan waktu lebih lama untuk mendapatkan respons dari atasan. Faktor lain yang mendorong karyawan untuk menyampaikan masalah yang mereka hadapi adalah ketidakmampuan untuk menemukan solusi saat berdiskusi dengan sesama karyawan, dan mereka berharap mendapatkan solusi terbaik dari atasan. Jarak waktu antara penyampaian informasi juga dapat menyebabkan miskomunikasi, terutama jika karyawan kurang fokus atau melakukan kesalahan saat menyampaikan informasi. Komunikasi akan lebih efektif jika lawan bicara memiliki inisiatif untuk bertanya dan memastikan detail terkait pesan yang diberikan. Masalah yang timbul akan didiskusikan bersama, dan setiap karyawan akan ditanyai apakah mengalami masalah serupa atau permasalahan lain. Jika masalah tidak dapat diatasi hanya dengan bantuan public relation, akan disampaikan kepada atasan atau CEO terkait permasalahan tersebut untuk mencari solusi bersama. Dalam pendekatan pada karyawan, public relation belum memiliki strategi khusus, dan jika ada karyawan yang bersedia berinteraksi, public relation harus dapat menyimpan informasi tersebut agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak berkepentingan. Penting untuk tidak berbagi informasi yang tidak perlu agar dapat membangun kepercayaan karyawan.

Terakhir dalam komunikasi horizontal Dari semua pernyataan sebelumnya, dapat diambil simpulan bahwa public relation akan berusaha untuk memahami

akar masalah yang mungkin terjadi, terutama terkait dengan potensi kesalahan komunikasi antar karyawan. Pemahaman ini akan dijadikan dasar untuk membicarakan permasalahan tersebut secara musyawarah guna mencari solusi. Public relation memegang peran penting dalam mendeteksi dengan cepat adanya konflik antar karyawan, memberikan solusi awal untuk mencegah permasalahan membesar. Selain itu, public relation harus menjaga sikap netral dan tidak memihak dalam menangani masalah antar sesama karyawan, serta mengarahkan diskusi agar fokus pada aspek positif pekerjaan, misalnya membahas pekerjaan yang belum dipahami atau mencari solusi untuk permasalahan kerja. Meskipun konflik antar karyawan merupakan hal yang tak terhindarkan, public relation diharapkan dapat dengan cepat menyadari permasalahan yang timbul, mengetahui siapa yang terlibat, dan menyelidiki penyebab permasalahan tersebut untuk mencapai penyelesaian yang cepat. Dalam konteks lingkungan kerja, praktik komunikasi informal yang melibatkan pembicaraan mengenai rencana di luar jam kerja, akhir pekan, dan topik non-kerja lainnya dapat mencerminkan terbentuknya ikatan sosial di antara rekan kerja. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal, tetapi juga menciptakan atmosfer kerja yang bersahabat. Aktivitas seperti berkumpul di luar jam kerja untuk minum kopi atau makan bersama juga dapat menciptakan suasana yang santai dan kolaboratif di antara anggota tim.

Penulis juga dapat menyimpulkan bahwa pola komunikasi yang sering digunakan di PT Abee Indonesia adalah komunikasi horizontal. Di komunikasi horizontal karyawan memiliki kesetaraan dalam jabatan yang menyebabkan terkadang menyepelkan dan kurangnya ketelitian dalam menyampaikan ataupun menerima informasi yang di berikan terkait pekerjaan dan menimbulkan kesalahan seperti mis komunikasi dan berimbas pada hasil atau waktu pengerjaan menjadi tidak sesuai perhitungan awal.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian lapangan penulis mengenai penerapan pola komunikasi internal oleh Public Relations untuk meningkatkan kinerja kaarryawan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain;

1. Berdasarkan analisis terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Abee

Indonesia terhadap kinerja karyawan, dapat diidentifikasi beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di perusahaan, disarankan beberapa langkah:

1. Perbaikan Komunikasi Internal:

Terdapat kesalahan komunikasi internal yang perlu diperbaiki. Langkah-langkah dapat melibatkan penyelenggaraan pelatihan komunikasi untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi di antara karyawan. Peningkatan transparansi komunikasi juga bisa dicapai melalui platform atau pertemuan reguler yang memungkinkan karyawan menyampaikan pendapat, keluhan, atau aspirasi dengan lebih mudah.

2. Membangun Wadah Pengungkapan Keluhan:

Perusahaan perlu menciptakan wadah atau sarana yang memungkinkan karyawan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat tanpa harus langsung berhadapan dengan atasan. Ini dapat berupa kotak saran, survey kepuasan karyawan, atau forum diskusi yang dapat dilakukan secara anonim.

3. Perbaikan Public Relations:

Melalui peningkatan kualitas public relations, perusahaan dapat lebih peka terhadap ketidaknyamanan atau keluhan karyawan. Respons yang cepat dan tindakan yang tepat waktu akan membantu mengatasi masalah sebelum menjadi lebih besar. Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan identifikasi permasalahan juga dapat diadakan.

4. Manajemen Beban Kerja:

Manajemen perlu mengevaluasi instruksi yang terlalu berlebih dari atasan, terutama yang memiliki deadline waktu yang cepat. Memberikan perhatian pada pendelegasian tugas dan menghindari memberikan beban yang tidak proporsional dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan.

5. Sanksi dan Motivasi:

Penerapan sanksi yang sesuai dapat memotivasi karyawan untuk menjaga disiplin dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Pemberian motivasi internal juga perlu ditingkatkan untuk mendorong kinerja yang lebih baik.

Meskipun demikian, langkah-langkah positif yang telah diambil oleh CEO, Ariy Arka, dalam memberikan struktur dan ketertiban di organisasi melalui kebijakan yang ditetapkan perlu diteruskan. Pemahaman terhadap preferensi penampilan karyawan yang bervariasi juga perlu diakui dan diberikan fleksibilitas, sehingga memastikan bahwa kebijakan ini dapat diterapkan dengan seimbang dan adil bagi semua anggota tim.

2. Berdasarkan uraian mengenai komunikasi ke atas, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di antara atasan dan bawahan:

1. Pengelolaan Komunikasi dari Bawahan ke Atasan:

Mendorong karyawan untuk aktif berkomunikasi dari bawahan ke atasan merupakan langkah positif. Dapat dipertimbangkan untuk menyelenggarakan media atau platform yang memudahkan karyawan menyampaikan ide, usulan, keluhan, pengaduan, atau laporan. Membuat suasana yang terbuka dan mendukung inisiatif dari bawah dapat meningkatkan keterlibatan dan kontribusi karyawan.

2. Pentingnya Pencatatan Data:

Meskipun data yang disampaikan oleh karyawan penting, pencatatan data juga harus diberikan perhatian. Menyediakan sistem pencatatan yang baik akan membantu dalam memverifikasi dan memvalidasi informasi yang diterima, sehingga keputusan yang diambil dapat didukung oleh data yang akurat.

3. Peran Public Relations dalam Menanggapi Miskomunikasi:

Dalam kerangka teori strukturasi, peran public relations sangat penting dalam menelusuri akar penyebab masalah yang terkait dengan miskomunikasi di antara karyawan. Public relations dapat memainkan peran kunci dalam mendeteksi, menanggapi, dan memberikan solusi awal terhadap konflik atau masalah komunikasi yang muncul.

4. Sikap Netral dan Ketidakberpihakan:

Public relations harus menjaga sikap netral dan ketidakberpihakan dalam menangani masalah antar karyawan. Fokus pada solusi yang

konstruktif dan memastikan diskusi tetap terfokus pada pekerjaan yang positif dapat membantu mencegah eskalasi konflik.

5. Komunikasi Informal dan Ikatan Sosial:

Mendorong praktik komunikasi informal di lingkungan kerja, seperti berbincang-bincang di luar jam kerja atau mengadakan kegiatan bersama, dapat memperkuat ikatan sosial di antara rekan kerja. Ini dapat menciptakan suasana kerja yang bersahabat dan mendukung kolaborasi di antara tim.

6. Respons Cepat terhadap Konflik:

Public relations perlu memiliki kemampuan untuk merespons cepat terhadap konflik yang muncul. Identifikasi pihak yang terlibat, pemahaman terhadap akar penyebab, dan penyelesaian masalah yang efektif adalah kunci untuk mengatasi konflik dengan cepat. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan komunikasi di antara atasan dan bawahan dapat menjadi lebih efektif, menciptakan lingkungan kerja yang sehat, dan mendukung kinerja serta produktivitas organisasi.

3. Berdasarkan konteks komunikasi horizontal dan peran komunikasi internal dalam Public Relations (PR) di PT Abee Indonesia, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di level horizontal dan memanfaatkannya dalam mendukung kinerja karyawan:

1. Fasilitasi Kegiatan Kolaboratif:

Mendorong kegiatan kolaboratif di antara karyawan yang berada pada level, posisi, atau jabatan yang sama dapat meningkatkan komunikasi horizontal. Mengadakan pertemuan rutin, diskusi tim, atau proyek bersama dapat membantu memecahkan masalah, bertukar informasi, dan memperkuat koneksi antar rekan kerja.

2. Penanganan Kecemburuan Sosial:

Kecemburuan sosial dapat diatasi dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan saling pengertian. Memotivasi karyawan untuk saling mendukung, mengakui kontribusi satu sama

lain, dan membangun rasa tim dapat mengurangi potensi kecemburuan dan meningkatkan kesejahteraan tim.

3. Mengatasi Kesalahpahaman:

Mengadakan sesi komunikasi terbuka dan mendalam di antara karyawan dapat membantu mengatasi kesalahpahaman. Memahami perspektif masing-masing dan memberikan ruang bagi pertanyaan atau klarifikasi dapat meminimalkan risiko kesalahpahaman yang dapat menghambat kolaborasi.

4. Pemanfaatan Teknologi:

Menggunakan teknologi seperti platform kolaborasi online, grup obrolan, atau aplikasi berbagi informasi dapat meningkatkan aksesibilitas komunikasi horizontal. Ini dapat membantu mengatasi hambatan teknis dan mempermudah pertukaran informasi di antara rekan kerja.

5. Pentingnya Diskusi Terbuka:

Mengedepankan pendekatan diskusi terbuka saat menanggapi masalah atau perbedaan pendapat antar karyawan. Dengan berdialog secara tenang dan mengedepankan solusi bersama, potensi konflik dapat diatasi dengan lebih efektif.

6. Peran Public Relations dalam Struktur Organisasi:

Dalam konteks PR, penting bagi PR untuk memahami struktur organisasi secara mendalam sesuai dengan teori strukturasi oleh Anthony Giddens. Dengan pemahaman ini, PR dapat merancang strategi komunikasi internal yang sesuai dengan dinamika organisasi, memperkuat norma, dan mendukung peningkatan kinerja karyawan.

7. Penyampaian Informasi yang Efektif:

PR dapat mengoptimalkan komunikasi internal untuk menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan menarik. Menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti surat elektronik, rapat tim, atau portal internal dapat memastikan informasi disampaikan secara efektif kepada semua karyawan.

8. Mendorong Budaya Perusahaan yang Kuat:

PR dapat berperan dalam memperkuat budaya perusahaan melalui komunikasi internal. Mengorganisir acara perusahaan, menyebarkan nilai-nilai perusahaan, dan menciptakan kesadaran akan identitas perusahaan dapat membangun kebersamaan di antara karyawan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan PT Abee Indonesia dapat memaksimalkan potensi komunikasi horizontal untuk mendukung kolaborasi yang efektif dan peningkatan kinerja karyawan dalam konteks organisasi.





