

POLA KOMUNIKASI *ACCOUNT OFFICER* PT. JAMSOSTEK SERANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Konsentrasi Ilmu Humas
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Nasrul Hidayat

NIM. 072957

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
SERANG 2012**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasrul Hidayat
NIM : 6662072957
Tempat Tanggal Lahir : Pandeglang, 20 November 1990
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi *Account Officer* PT. Jamsostek Cabang Serang” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 18 Juni 2012

Nasrul Hidayat

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : NASRUL HIDAYAT
NIM : 6662072957
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI *ACCOUNT OFFICER*
PT. JAMSOSTEK CABANG SERANG

Serang, 18 Juni 2012
Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Rd. Nia Kania K. S. Ip., M.Si
NIP. 197907082002122002

Neka Fitriah, S.Sos., M.Si
NIP. 19770811 200501 2003

Mengetahui,

Dekan FISIP Untirta

Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 19710824 200501 1002

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NASRUL HDAYAT
NIM : 6662072957
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI *ACCOUNT OFFICER*
PT. JAMSOSTEK CABANG SERANG

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 2, bulan Juli, tahun 2012 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 2 Juli 2012

Ketua Penguji:

Deviani Setyorini, S.Sos., M.CMS.

NIP. 197808152003122002

Anggota:

Isti Nursih, S.Ip

NIP.

Anggota:

Neka Fitriah, S.Sos., M.Si

NIP. 197708112005012003

Mengetahui,

Dekan FISIP Untirta

Ketua Program Studi

Dr. Agus Sjafari, M.Si
NIP. 19710824 200501 1002

Neka Fitriah, S.Sos., M.Si
NIP. 19770811 200501 2003

**Hal yang bahagia adalah
Melihat keluarga dan orang-orang
yang kita cintai tersenyum
(Nasrul Hidayat)**

Skripsi ini kupersembahkan:
untuk keluargaku tercinta

ABSTRAK

Nasrul Hidayat. NIM. 072957. Skripsi. Pola Komunikasi *Account Officer* PT. Jamsostek Cabang Serang.

Account officer memiliki kehidupan komunikasi tersendiri, hal ini terjadi dikarenakan *Account officer* diharuskan mempunyai cara berkomunikasi yang baik khususnya dalam berkomunikasi dengan atasan, bawahan, divisi lain, atau pun dengan sesama *Account officer* yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi pada *Account Officer* yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Penelitian ini dimulai dengan adanya teori/model *Scrahmm*. Teori/model ini mengatakan bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang sangat dinamis, karena dalam prosesnya selalu terjadi umpan-balik (*feedback*) sehingga dapat mencapai saling kesepahaman antara komunikator dengan komunikannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena tujuan pokok dari penelitian ini adalah menggambarkan dan memberikan penjelasan tentang pola komunikasi pada *Account Officer* yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Populasi penelitian adalah *Account Officer* yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Sementara informan penelitian yang diambil adalah 9 orang informan dengan menggunakan teknik *networking sampling* atau yang sering disebut *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi dan wawancara secara mendalam. Hasil dan kesimpulan yang didapat peneliti dalam penelitian ini yaitu, komunikasi yang dilakukan oleh para *account officer* baik kepada atasan, bawahan, divisi lain, maupun sesama *account officer* sudah terjalin dengan baik, dan hal tersebut meningkatkan loyalitas dan rasa kepercayaan diantara anggota yang ada pada PT. Jamsostek Cabang Serang, baik baik kepada atasan, bawahan, divisi lain, maupun sesama *account officer*. Fakta baru yang terdapat dalam penelitian ini yaitu *account officer* mempunyai anggapan bahwa *downward communication* atau komunikasi ke bawah adalah kepada para bawahan. Karena pada kesehariannya, seorang *account officer* lebih sering melakukan komunikasi dengan para bawahan/peserta dibanding dengan pegawai lain yang jauh dibawah *account officer*, sehingga hal tersebut bisa menimbulkan pemahaman atau pola pikir yang baru mengenai komunikasi ke bawah.

ABSTRACT

Nasrul Hidayat. NIM. 072957. Thesis. The Pattern of Communication Accounts Officer PT. Jamsostek Serang Branch.

Account officer has a life of its own communications, this happens because the account officer is required to have a good way to communicate especially in communicating with superiors, subordinates, other division, or even with fellow Account officer at PT. Jamsostek Serang Branch. The purpose of this study was to determine the communication patterns in the Account Officer at PT. Jamsostek Serang Branch. The study began with a theory/Scrahmm model. Theory/model says that the communication is a very dynamic thing, because it always happens in the process feedback (feedback) so as to achieve mutual understanding between the communicator with the communicant. The method used is deskriptif method with a qualitative approach. Because the main purpose of this study is to describe and to explain the patterns of communication in the Account Officer at PT. Jamsostek Serang Branch. Population research is Account Officer at PT. Jamsostek Serang Branch. While the research informants are 9 informants were taken using networking techniques or sampling that is often called the Snowball Sampling. Data collection techniques used is to make observations and interviews. The results and conclusions obtained in this research that researchers, communications made by the account officer either to superiors, customers, other divisions, as well as fellow accounts officer was well maintained, and it increased the sense of loyalty and trust among the members that exist in PT. Jamsostek Serang Branch, both good to the boss, clients, other divisions, as well as fellow accounts officer. New facts contained in this research that has the account officer or the assumption that downward communication is communication to its customers. Because everyday, an account officer is more frequent communication with clients / participants compared with other employees is far below the account officer, so that it could lead to an understanding or a new paradigm of downward communication.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat *Illahi Rabbi* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan.

Penelitian ini penulis beri judul **“POLA KOMUNKASI *ACCOUNT OFFICER* PT. JAMSOSTEK CABANG SERANG”**. Di mana, penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Humas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA) Serang, Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengalaman, waktu dan ilmu pengetahuan yang dimiliki.

Walaupun banyaknya hambatan dan kesulitan yang dialami dalam penyusunan skripsi ini, namun berkat semangat, dorongan, pengarahan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada:

- a. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd, selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- b. Bapak Dr. Agus Sjafari, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- c. Ibu Neka Fitriah, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- d. Bapak Yoki Yusanto, S.Sos., M.Ikom, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- e. Ibu Rd. Nia Kania K. S. Ip., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan dalam penyusunan skripsi ini.
- f. Ibu Neka Fitriah, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas perhatian dan bimbingannya serta waktu yang diberikan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- g. Seluruh dosen, staff dan karyawan FISIP UNTIRTA yang telah memberikan berbagai bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
- h. Ayahandaku yang selalu menjadi inspirasi hebat dalam setiap perjalanan penulis.

- i. Ibundaku yang sangat hebat yang telah membesarkanku, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan dorongan, baik moral maupun material. Semoga engkau selalu bersinar untuk keluargamu.
- j. Kakak dan adik-adikku tercinta, serta seluruh keluarga besarku yang telah menjadi motivasi terbesar dalam penyusunan skripsi ini.
- k. Almarhum kakekku, yang akan selalu kuingat dan kusayang. Semoga engkau tersenyum disana karena melihatku disini.
- l. *Spirit within my soul* Betty Soraya yang selalu mengerti dan memberiku semangat.
- m. Teman-teman seperjuanganku, FX. Kuncoro Hadi, Rizki Pernando, Edison H.P, Emi Mulyawati, Rahayu A., Ruby A., beserta seluruh keluarga besar mahasiswa ilmu komunikasi angkatan 2007. Bersama kalian saya merasakan atmosfer yang mungkin tidak akan saya rasakan di kehidupan saya setelah ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya dengan imbalan taufik dan hidayah-Nya. Amin.

Wassalammu'alaikum. Wr. Wb.

Serang, 2 Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI TEORI	
2.1 Organisasi	9
2.1.1 Komunikasi Organisasi	9
2.2 Komunikasi	10
2.2.1 Pola Komunikasi	11
2.2.1.1 Pola Aliran Informasi	12
2.3 Teori	20
2.4 Kerangka Berpikir	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Informan Penelitian	27
3.3	Teknik Penelitian	29
3.3.1	Wawancara Mendalam	29
3.3.2	Observasi	31
3.4	Analisis Data	31
3.4.1	Tahapan Analisis Data	34
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Deskripsi Data	37
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Jamsostek	38
4.1.2	Visi	39
4.1.3	Misi	39
4.1.4	Filosofi Jamsostek	40
4.1.5	Dasar Hukum	40
4.1.6	Motto Perusahaan	40
4.1.7	Etos Kerja	40
4.1.8	Logo Jamsostek	42
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Atasannya (<i>Upward Communication</i>)	44
4.2.2	Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan sesama <i>Account Officer</i> (<i>Horizontal Communication</i>)	49

4.2.3	Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Bawahannya <i>(Downward Communication)</i>	52
4.2.4	Pola Komunikasi <i>Account Officer</i> dengan Divisi Lain <i>(Interline Communication)</i>	56
4.3	Pembahasan	59
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA	xi
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 3.1 Jadwal Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pola Roda	13
Gambar 2.2 Pola Lingkaran	13
Gambar 2.3 Model Schramm	21
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 Logo Jamsostek	42
Gambar 4.2 Pola Komunikasi Ke Atas	60
Gambar 4.3 Pola Komunikasi Horizontal	61
Gambar 4.4 Pola Komunikasi Ke Bawah	62
Gambar 4.5 Pola Komunikasi Lintas Saluran	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari integrasi sosial dengan sesamanya. Dengan komunikasi, manusia dapat terhubung satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dibutuhkan di setiap aspek kehidupan manusia. Ini semua dikarenakan dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu ruang baik formal maupun informal. Ruang formal dan informal tersebut adalah organisasi.

Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang terjadi melalui orang-orang di bawah pengarahan atasan untuk mencapai tujuan bersama.¹ Komunikasi didalam suatu organisasi menjadi sangat penting, karena organisasi tercipta melalui adanya proses komunikasi yang baik dan kondusif. Komunikasi dalam organisasi ini menjadi penting karena di dalamnya ada suatu proses pertukaran informasi dan membangun saling pengertian diantara para anggotanya. Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan

¹ Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1976. *Understanding Practice and Analysis*. New York: Random House. Hlm. 132

diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu².

Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi.

PT. Jaminan Sosial Tenaga Kerja atau yang biasa disebut Jamsostek, merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jaminan sosial yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja³. Jaminan Sosial Tenaga Kerja adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dan penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua, dan meninggal dunia.

PT. Jamsostek Cabang Serang merupakan satu-satunya cabang yang berada di wilayah Banten, yang telah mempunyai banyak perusahaan binaan yang

² R.Wayne Pace & Don F. Faulles. 2006. Komunikasi Organisasi - strategi meningkatkan kinerja perusahaan. PT.remaja Rosdakarya. Bandung. h.31

³ Kumpulan Peraturan Perundangan Program Jamsostek, edisi November 2009. hal.34

ada di Banten. Selain itu, PT. Jamsostek merupakan salah satu perusahaan BUMN yang berkenaan mengenai penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja, yang dikhususkan bagi perusahaan-perusahaan besar dan para pengusaha yang sedikitnya memiliki 10 orang pegawai dengan upah minimal Rp.1.000.000,- diwajibkan untuk mengikutsertakan para pegawainya dalam program jamsostek.⁴

Account officer atau yang lebih dikenal dengan AO, merupakan seorang atau sekelompok orang yang berada dalam sebuah perusahaan asuransi yang memiliki tugas sebagai pembina perusahaan. *Account officer* memiliki kehidupan komunikasi tersendiri, hal ini terjadi dikarenakan AO diharuskan mempunyai cara berkomunikasi yang baik khususnya dalam berkomunikasi dengan atasan, bawahan, divisi lain, atau pun dengan sesama AO.

Dalam melakukan tugas-tugasnya, tentu seorang *account officer* harus memiliki komunikasi yang baik, baik itu kepada atasan, nasabah, maupun kepada sesama *account officer* yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Serang. Ketika melakukan komunikasi kepada atasan, nasabah, maupun kepada sesama *account officer*, seorang *account officer* harus mampu menyampaikan pesannya dengan baik agar bisa dimengerti dan dipahami sehingga tidak terjadi kesalahpahaman informasi. Akan tetapi, pada praktiknya seorang *account officer* terkadang tidak bisa mencapai hal-hal tersebut, misalnya saja ketika melakukan komunikasi, terkadang seorang *account officer* menggunakan bahasa yang kurang dapat dipahami oleh lawan bicaranya. Hal ini dikarenakan pola komunikasi yang

⁴ Kumpulan Peraturan Perundangan Program Jamsostek, edisi November 2009. hal.43

diterima oleh seorang *account officer* dalam lingkungan organisasinya, baik itu komunikasi kepada atasan, bawahan, divisi lain, atau pun kepada antar sesama *account officer*.

Pola komunikasi yang diterima oleh seorang *account officer* dapat berdampak terhadap keakuratan informasi yang dimiliki oleh *account officer* itu sendiri. Kepercayaan dan keterbukaan terhadap informasi merupakan hal yang paling penting dalam proses komunikasi antar *account officer* PT. Jamsostek (Persero) Serang. Informasi yang diterima oleh *account officer* bisa saja berupa instruksi mengenai pekerjaan, saling berbagi informasi.

Untuk menciptakan suatu pola komunikasi yang dinamis tentu akan ada hambatan dan permasalahan dalam proses komunikasi. Di PT. Jamsostek sendiri terdapat beberapa hambatan ketika seorang *account officer* melakukan komunikasi dengan atasan, bawahan, maupun dengan sesama *account officer*, yaitu ketika melakukan komunikasi dengan atasannya, para *account officer* tidak mau mengirim pesan yang negatif karena merasa khawatir dengan posisi mereka, dan ruangan atasan berada pada lantai yang terpisah, ruangan atasan berada di lantai atas sedangkan pegawai lain berada pada lantai berbeda, sehingga menjadi hambatan fisik⁵ dan menjadi kesulitan tersendiri bagi atasan untuk mengetahui masalah yang ada pada lingkungan *account officer*, sehingga akan menimbulkan persepsi yang kurang baik terhadap *account officer*.

⁵ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.347

Hambatan lain terjadi ketika *account officer* melakukan komunikasi dengan bawahannya. Ketika melakukan komunikasi dengan bawahannya, seringkali para *account officer* berbicara dengan bahasa yang berbeda dengan bawahannya,⁶ sehingga dapat menimbulkan kurangnya keakuratan informasi yang diterima oleh bawahannya. Hal ini dikarenakan oleh para *account officer* memiliki pendidikan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nasabahnya. Dan permasalahan yang ada pada *account officer* itu sendiri yaitu sulitnya berbagi pengalaman mengenai pekerjaan mereka karena bekerja dalam organisasi yang kompetitif, sehingga menjadikan mereka enggan untuk berbagi informasi dan saling terbuka, dan hal tersebut dapat mengganggu pola hubungan yang terjalin diantara *account officer*.

Pola komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya komunikasi yang dinamis, yang dapat menimbulkan interaksi secara langsung antara komunikator dengan komunikannya. Karena dalam prosesnya akan selalu memerlukan umpan balik secara langsung, baik dari komunikator maupun komunikannya.

Sebagai pembina perusahaan, *account officer* harus mempunyai pola komunikasi yang baik dan dinamis. Jika terjadi masalah dengan pola komunikasi sehingga komunikasi yang terjalin tidak baik dan kurang dinamis, tentu saja hal tersebut dapat menghambat perkembangan perusahaan, baik dalam pencapaian tujuan organisasi maupun individu organisasi jamsostek itu sendiri.

⁶ Ibid. hal.348

Jika pola komunikasi diterapkan dengan baik, maka akan menimbulkan rasa saling percaya antar anggota organisasi yang akan mengakibatkan hasil kerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi yang bersangkutan. Begitu halnya dengan pola komunikasi yang ada di PT. Jamsostek. Dimana dalam kehidupan organisasi PT. Jamsostek, setiap individu yang terlibat harus saling percaya, komunikasi yang terbuka satu sama lain, dan saling bekerjasama antara yang satu dengan yang lainnya, dan pimpinan mengikutsertakan bawahan dalam pemecahan suatu masalah dalam organisasi serta memberikan wewenang kepada bawahan untuk menjalankan atau memecahkan sendiri masalah dalam pekerjaannya. Dengan terciptanya hal-hal tersebut maka akan terbentuk pola komunikasi yang dinamis, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai pula sesuai dengan yang diharapkan.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang pola komunikasi *account officer* yang ada pada PT. Jamsostek (Persero) Serang. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Pola Komunikasi Account Officer PT. Jamsostek (persero) Serang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah memaparkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah untuk penelitian ini dapat dipertegas sebagai berikut: “Bagaimana Pola Komunikasi *Account Officer* PT. Jamsostek (Persero) Serang?”

1.3 Identifikasi masalah

Dari rumusan masalah tersebut diatas, maka penulis membatasi identifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi *account officer* dengan atasannya?
2. Bagaimana pola komunikasi *account officer* dengan sesama *account officer*?
3. Bagaimana pola komunikasi *account officer* dengan nasabahnya?
4. Bagaimana pola komunikasi *account officer* dengan divisi lain?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan-tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pola komunikasi *account officer* dengan atasannya.
2. Untuk mengetahui pola komunikasi *account officer* dengan sesama *account officer*.
3. Untuk mengetahui pola komunikasi *account officer* dengan nasabahnya.
4. Untuk mengetahui pola komunikasi *account officer* dengan divisi lain.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berguna untuk peneliti, kalangan akademis, dan tentunya bagi organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, kegunaan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kegunaan akademik

Secara akademik peneliti ingin memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi dan sebagai tolok ukur untuk meneliti masalah yang sama di kemudian hari dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan informasi bagi akademisi untuk kajian ilmu komunikasi, khususnya kajian terhadap pola komunikasi organisasi yang ada pada PT. Jamsostek (Persero) Serang.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pembelajaran serta bahan referensi yang bermanfaat untuk pembuatan karya ilmiah dan penelitian-penelitian selanjutnya, dan dapat dijadikan sumber informasi bagi yang memerlukan dan diharapkan dapat memberikan masukan yang positif khususnya pada PT. Jamsostek (Persero) dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada unit *account officer* melalui pola komunikasi organisasi yang baik.

BAB II

DESKRIPSI TEORI

Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti mengenai pola komunikasi *accout officer* di PT. Jamsostek Serang, sehingga peneliti menggunakan landasan-landasan teori sebagai berikut.

2.1 Organisasi

Organisasi bisa didefinisikan sebagai sebuah kelompok individu yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan tertentu⁷. Schein (1982) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab⁸.

Selanjutnya Kochler (1976) mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang yang mencapai tujuan tertentu⁹.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum.

⁷ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.337

⁸ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.23

⁹ Ibid. hal.24

2.1.1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dalam organisasi atau dalam kelompok formal dan informal organisasi¹⁰. Komunikasi organisasi dapat bersifat formal dan informal. Yang termasuk dalam komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual.

2.2 Komunikasi

Secara etimologis istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *Communicatio*, yang berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dalam pengertian tersebut jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia¹¹.

Menurut Carl I Hovland ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta bentuk pendapat dan sikap. Definisi Hovland tersebut menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga

¹⁰ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.340

¹¹ Effendy, Onong Uchyana. 2002. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. h.3

bentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peran yang amat penting. Bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasinya sendiri, Hovland mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*). Akan tetapi, seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti uraian diatas.

Mengenai pengertian komunikasi secara paradigmatis ini banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, tetapi sekian banyak definisi itu dapat disimpulkan secara lengkap dengan menampilkan maknanya yang hakiki, yaitu komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun melalui media.

2.2.1 Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautanya unsur-unsur yang di cakup beserta kelangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis¹².

Berdasarkan pengertian di atas, dapat peneliti pahami bahwa pola komunikasi merupakan suatu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang

¹² Effendy, O. Uchjana. 1989. Kamus Komunikasi. CV. Mandar Maju. Bandung.

berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Pola komunikasi terdiri atas beberapa macam yaitu¹³ :

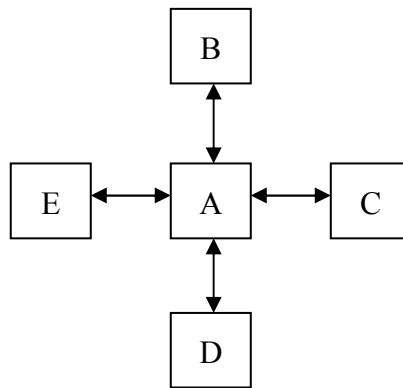
1. Pola komunikasi satu arah adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik menggunakan media maupun tanpa media, tanpa ada umpan balik dari komunikan. Dalam hal ini komunikan bertindak sebagai pendengar saja.
2. Pola komunikasi dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*) yaitu komunikator dan komunikan menjadi saling tukar fungsi dalam menjalani fungsi mereka, komunikator pada tahap pertama menjadi komunikan dan pada tahap berikutnya saling bergantian fungsi. Namun pada hakekatnya yang memulai percakapan adalah komunikator utama, komunikator utama mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut, Prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.
3. Pola komunikasi multi arah yaitu proses komunikasi terjadi dalam satu kelompok yang lebih banyak di mana komunikator dan komunikan akan saling bertukar pikiran secara dialogis.

2.2.1.1 Pola Aliran Informasi

- a. Pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh informasi kepada individu yang menduduki posisi sentral. Orang

¹³ Siahaan. 1991. Administrasi dan Supervisi Pendidikan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.

yang ada dalam posisi sentral menerima kontak dan informasi yang disediakan oleh anggota organisasi lainnya dan memecahkan masalah dengan saran dan persetujuan anggota lainnya. Pola lingkaran memungkinkan semua anggota berkomunikasi satu dengan yang lainnya hanya melalui jenis sistem pengulangan pesan.¹⁴

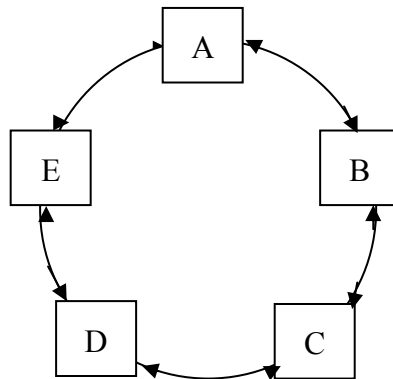


Gambar 2.1 Pola Roda

- b. Pola lingkaran meliputi kombinasi orang-orang penyampai pesan yang cenderung lebih baik daripada pola roda, yang mencakup aliran komunikasi yang amat terpusat dalam keseluruhan aksesibilitas anggota antara satu dengan yang lainnya, moral atau kepuasan terhadap

¹⁴ R.Wayne Pace & Don F. Faulles. 2006. Komunikasi Organisasi - strategi meningkatkan kinerja perusahaan. PT.remaja Rosdakarya. Bandung. h.174

prosesnya, jumlah pesan yang dikirimkan, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan-perubahan dalam tugas.¹⁵



Gambar 2.2 Pola Lingkaran

Komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antar manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam pola komunikasi. Keterbukaan informasi memegang peranan utama dalam terciptanya pola komunikasi yang dinamis.

Berdasarkan ketiga macam pola komunikasi tersebut, peneliti menekankan pada pola komunikasi dua arah atau timbal balik. Karena pada dasarnya pola komunikasi yang dilakukan oleh para *account officer* baik kepada atasan, nasabah, sesama *account officer*, maupun kepada divisi lain, akan selalu menimbulkan umpan balik secara langsung.

Menurut Arni Muhammad dalam komunikasi organisasi (2008:117), mengemukakan bahwa terdapat empat arus komunikasi dalam organisasi yang

¹⁵ Ibid. hal.175

mendukung dalam terciptanya pola komunikasi organisasi yang dinamis. Arus komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi ke Atas (*upward communication*)

Komunikasi ke atas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hirarki yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi¹⁶. Tujuan dari komunikasi ke atas ini adalah untuk memberikan umpan balik, memberikan saran, dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan.

Fungsi komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace (1989) fungsinya adalah sebagai berikut¹⁷:

- 1) Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.
- 2) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.

¹⁶ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.346

¹⁷ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.117

- 3) Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
- 4) Komunikasi ke atas membolehkan, bahkan mendorong desas-desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
- 5) Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi dari bawah.
- 6) Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugasnya dan organisasi.

Prinsip-prinsip komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas penting dalam pembuatan keputusan agar komunikasi ini berjalan lancar dan memberikan informasi seperti yang diharapkan maka perlu diprogramkan secara khusus. Untuk menyusun program tersebut ada prinsip-prinsip yang perlu dipedomani oleh pimpinan. Prinsip-prinsip tersebut menurut Planty dan Machaver dalam Pace (1989) adalah sebagai berikut¹⁸:

¹⁸ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.120

- 1) Program komunikasi ke atas yang efektif harus direncanakan.
- 2) Program komunikasi ke atas berlangsung terus-menerus.
- 3) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan saluran yang rutin.
- 4) Program komunikasi ke atas yang efektif, menekankan kesensitifan dan penerimaan ide-ide yang menyenangkan dari level yang lebih rendah.
- 5) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pendengar yang objektif.
- 6) Program komunikasi ke atas yang efektif memerlukan pengambilan tindakan berespons terhadap masalah.
- 7) Program komunikasi ke atas yang efektif menggunakan bermacam-macam media dan metode untuk memajukan arus informasi.

2. Komunikasi ke Bawah (*downward communication*)

Komunikasi ke bawah merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hirarki yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah¹⁹. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas atau instruksi.

¹⁹ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.347

Tipe komunikasi ke bawah

Secara umum komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan atas lima tipe yaitu²⁰:

- 1) Instruksi Tugas, yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya.
- 2) Rasional, adalah pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi.
- 3) Ideologi, adalah pesan yang ditujukan untuk mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.
- 4) Informasi, pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional.
- 5) Balikan, adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah

Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan tidaklah selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sebagai berikut²¹:

- 1) Keterbukaan, kurangnya sifat terbuka diantara pemimpin dan karyawan akan menyebabkan pemblokatan atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan.
- 2) Kepercayaan pada pesan tulisan, kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dan tatap muka.
- 3) Pesan yang berlebihan, banyak karyawan hanya membaca pesan-pesan tertentu saja yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.
- 4) Timing, ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi kebawah.
- 5) Penyaringan, pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima oleh mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan.

²⁰ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.108

²¹ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.110

3. Komunikasi Lateral (*horizontal communication*)

komunikasi lateral adalah pesan antar sesama divisi. Pesan semacam ini bergerak di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian²².

Tujuan komunikasi lateral

Komunikasi lateral mempunyai tujuan-tujuan tertentu, diantaranya adalah sebagai berikut²³:

- 1) Mengkoordinasikan tugas-tugas.
- 2) Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.
- 3) Memecahkan masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama.
- 4) Menyelesaikan konflik diantara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.
- 5) Menjamin pemahaman yang sama.
- 6) Mengembangkan sokongan interpersonal.

4. Komunikasi Lintas Saluran (*interline communication*)

²² Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.348

²³ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.121

Interline communication Yaitu tindak komunikasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional. Spesialis staf biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas-saluran ini karena biasanya tanggung jawab mereka berhubungan dengan jabatan fungsional. Karena terdapat banyak komunikasi lintas-saluran yang dilakukan spesialis staf dan orang-orang lainnya yang perlu berhubungan dalam rantai-rantai perintah lain, diperlukan kebijakan organisasi untuk membimbing komunikasi lintas-saluran²⁴.

Ada dua kondisi yang harus dipenuhi dalam menggunakan komunikasi lintas-saluran:

1. Setiap pegawai yang ingin berkomunikasi melintas saluran harus meminta izin terlebih dahulu dari atasannya langsung
2. Setiap pegawai yang terlibat dalam komunikasi lintas-saluran harus memberitahukan hasil komunikasinya kepada atasannya .

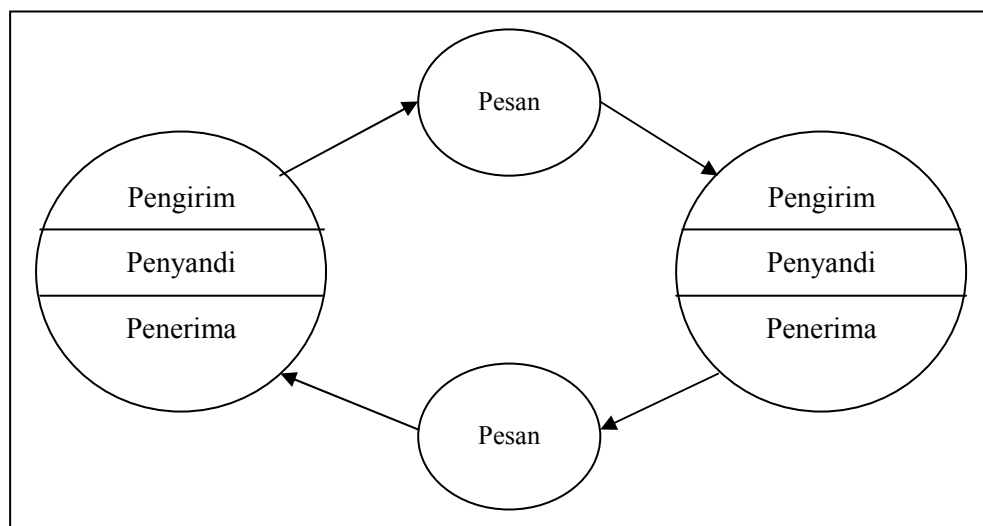
2.3 Teori

Teori merupakan informasi ilmiah yang diperoleh dengan meningkatkan abstraksi pengertian-pengertian maupun hubungan-hubungan pada prosisi. Sedangkan pemahaman prosisi itu sendiri merupakan pernyataan tentang sifat dari realita yang dapat diuji kebenarannya. Dalam ilmu sosial, prosisi biasanya

²⁴ Arni Muhammad. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.121

merupakan pernyataan tentang hubungan antara dua konsep atau lebih. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teori organisasi sebagai landasan teori penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model *Schramm*. Schramm dalam teorinya menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak yang menyandi, menafsirkan, menyandi-balik, mentransmisikan, dan menerima sinyal. Menurut *Willbur Schramm*, komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsur, yaitu: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*)²⁵. Dalam penelitian ini, sumber adalah seorang individu (berbicara, menulis, menggambar, memberi isyarat). Pesan dapat berbentuk tulisan, suara, gerakan tubuh, atau setiap tanda yang dapat ditafsirkan. Sasarannya adalah individu lain yang mendengarkan, atau pun melihat isyarat yang diberikan.



Gambar 2.3 Model Schramm

²⁵ Deddy Mulyana. 2007. Ilmu Komunikasi – Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya. Bandung. hal.151

Sumber dapat menyandi dan sasaran dapat menyandi-balik, berdasarkan pengalaman yang dimilikinya masing-masing. Begitupun dengan pola komunikasi yang bersifat dinamis, yang selalu memiliki umpan-balik dalam komunikasi khususnya komunikasi yang dilakukan oleh para *account officer* dalam memberikan atau pun memperoleh informasi yang dibutuhkan demi kelancaran tugas dan pekerjaan masing-masing.

Teori ini memandang bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang sangat dinamis, karena dalam prosesnya selalu terjadi umpan-balik (*feedback*) sehingga dapat mencapai saling kesepahaman antara komunikator dengan komunikannya. Selain itu, antara komunikator dengan komunikan dianggap sama, karena sama-sama sebagai sumber, penyandi, pengirim dan penerima pesan.

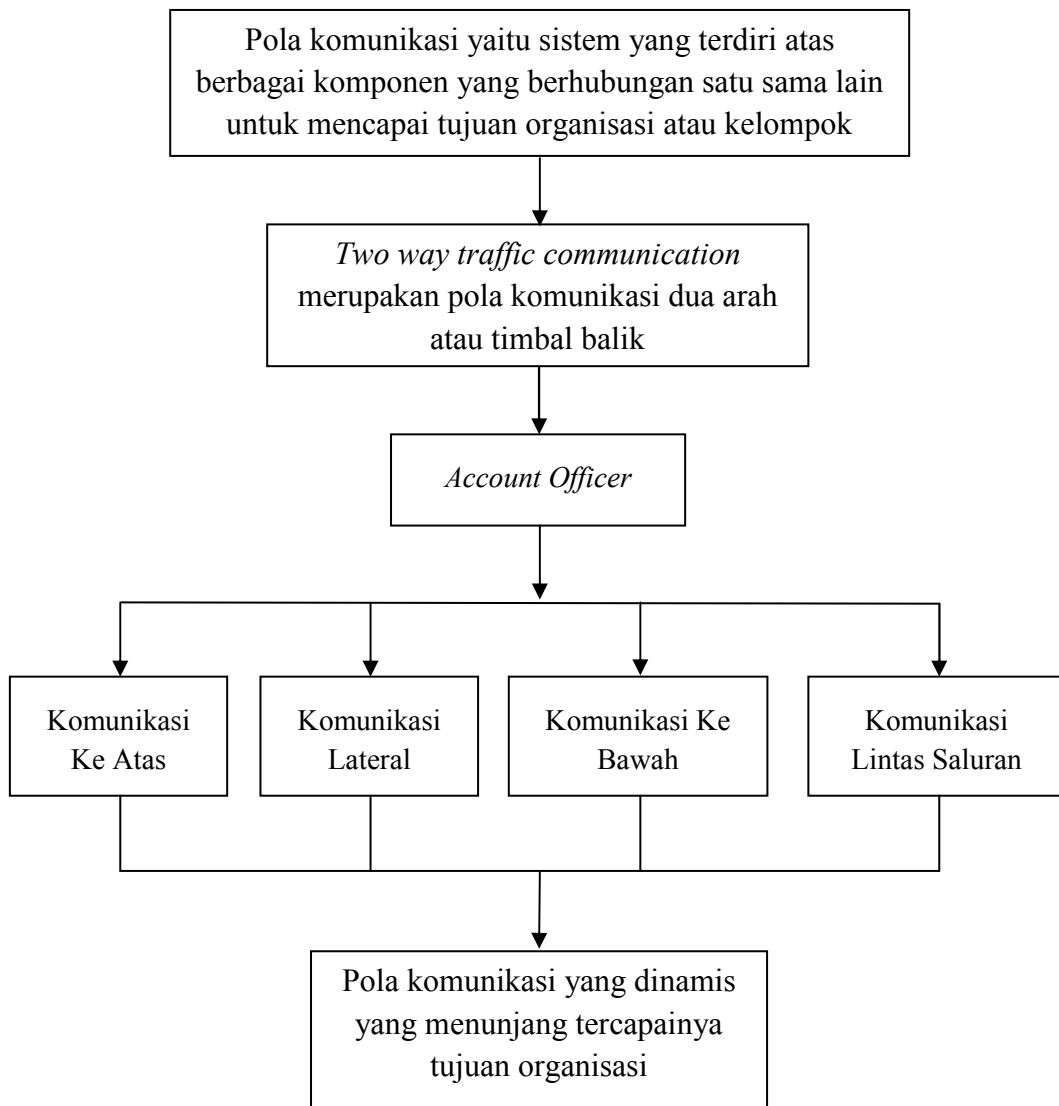
2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian mengenai penelitian “Pola Komunikasi *Account Officer* di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang”, maka peneliti menggunakan teori yang relevan sehingga membentuk suatu kerangka berpikir terhadap penelitian ini.

Manusia merupakan makhluk sosial, dimana dalam memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder akan selalu membutuhkan orang lain. Begitu pun dalam kehidupan organisasi di PT. Jamsosotek (persero) Serang, orang-orang yang terlibat dalam organisasi akan saling membutuhkan satu sama lain dan saling bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

Organisasi merupakan bentuk kerjasama dalam pemenuhan kebutuhan. Di sisi lain, kelangsungan hidup PT. Jamsosotek (persero) Serang harus tetap diperhatikan. Keseimbangan antara kepuasan pegawai dan usaha mencapai tujuan organisasi tersebut agar tetap terjaga maka perlu adanya pola komunikasi yang baik dan dinamis agar hubungan antara pegawai tetap harmonis demi mencapai tujuan organisasi.

Pola komunikasi akan selalu melibatkan seluruh unit yang ada dalam organisasi bersama-sama bertanggung jawab dalam membina hubungan yang harmonis dalam organisasi. Karena pola komunikasi bertujuan untuk mempermudah dalam mencapai tujuan PT. Jamsosotek (persero) Serang, serta mempermudah dalam usaha memperoleh informasi dan mencapai tujuan individu, pola komunikasi juga berfungsi untuk menghilangkan kesalahpahaman antar anggota organisasi dalam berkomunikasi, karena dengan adanya pola komunikasi yang baik, maka akan tercipta saling kesepahaman antar anggota organisasi, baik dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pekerjaan maupun menyampaikan aspirasi dan inspirasi demi tercapainya tujuan organisasi.



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan bentuk lain dari penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah diteliti oleh Aji Prakoso Yudistiro, Universitas Neeri Semarang pada tahun 2007 dengan judul penelitian “Pola Komunikasi Organisasi di PT. Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office”. Dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Pola komunikasi organisasi merupakan bagian yang sangat

penting dalam penyampaian informasi dari seorang pimpinan kepada para karyawan, yaitu meliputi sumber informasi, sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan penciptaan gagasan atau ide-ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan atau instansi.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi, faktor yang mempengaruhi, kendala-kendala yang dihadapi. Objek kajian dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pola komunikasi organisasi pada PT Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office, yang berlokasi di jalan S. Parman No. 29 A Semarang.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pola komunikasi organisasi di PT Asuransi Jiwasraya Semarang Barat Branch Office, meliputi pola komunikasi yang dilakukan, faktor-faktor yang mempengaruhi, dan kendala-kendala yang dihadapi. Saran penulis dalam hal ini agar penerapan pola komunikasi di PT. Asuransi Jiwasraya harus lebih bermusyawarah dan tidak bersifat individual dalam penyampaian usulan atau ide yang membangun guna pencapaian tujuan perusahaan dan sarana dan prasarana pengembangan harus lebih ditingkan guna meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja.

Sehubungan dengan judul penelitian yang peneliti ambil, maka penelitian tersebut dianggap peneliti sebagai suatu bahan acuan atau pun bahan pendukung dalam melakukan mengenai pola komunikasi. Dalam hal ini, penelitian tersebut diambil karena kesesuaian dengan permasalahan utama yang peneliti ambil, yaitu mengenai pola komunikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi fenomenologis. Istilah fenomenologi sering digunakan sebagai anggapan umum untuk menunjuk pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Menurut Moleong, peneliti dalam pandangan fenomenologis berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu. Hal ini berangkat dari asal kata fenomenologis, yaitu “*fenomena*” atau gejala alamiah. Jadi para fenomenolog berusaha memahami fenomena-fenomena yang melingkupi subjek yang diamatinya sedemikian rupa sehingga mereka mengerti apa dan bagaimana suatu pengertian yang dikembangkan oleh mereka di sekitar peristiwa dalam kehidupan sehari-hari.²⁶

Intinya yang dimaksud oleh fenomenologis disini adalah pemahaman dari pengalaman subjektif atas gejala alamiah yaitu pola komunikasi yang ada pada unit *account officer* pada PT. Jamsostek Cabang Serang. Penelaah berbagai sumber data ini membutuhkan berbagai macam instrumen pengumpulan data. Dalam penelitian ini

²⁶ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001, hal 9

peneliti menggunakan wawancara secara mendalam dan observasi partisipan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik atau artifak dan lain sebagainya. *“Qualitative Research (QR) thus refers to the meaning, concepts, definitions, characteristics, methapors, simbols, and descriptions of things”*.²⁷ Pendekatan kualitatif cenderung mengarah pada penelitian yang bersifat naturalistik fenomenologis dan penelitian etnografi. Karenanya, seringkali penelitian kualitatif dipertukarkan dengan penelitian naturalistik atau *naturalistic inquiry* dan etnografi dalam antropologi kognitif.

3.2 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat dari fenomena-fenomena yang ada pada situasi dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi tetapi ditransferkan ke

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001, hal 23.

tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi pada fenomena yang dipelajari.²⁸

Informan pada penelitian kualitatif dinamakan sebagai narasumber, partisipan, teman, dan guru dalam penelitian, bukan dinamakan responden. Penentuan informan pun dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung.

Proses penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara penarikan sampel jaringan atau *network sampling*. *Network sampling*, yang juga disebut *sampling snowball* merupakan strategi dimana setiap partisipan yang terus-menerus atau kelompok dinamai berdasarkan kelompok dan individu yang ada.²⁹ Peneliti membentuk profil tentang kedudukan atau ciri-ciri yang dicari dan menanyakan setiap partisipan untuk menyarankan yang lain yang sesuai dengan profil yang dibuat atau mempunyai sifat-sifat yang diinginkan. Strategi ini dilakukan ketika partisipan yang diinginkan tidak terkumpul dalam satu grup tapi tersebar di berbagai populasi.

²⁸ Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. Hal. 9

²⁹ Djam'an dan Aan Komariah. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. Hal 57

Sanafiah Faisal (1990) menyatakan bahwa, informan sebagai sesuatu sumber data atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria berikut:³⁰

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Informan atau informan kunci yang dipilih adalah para *account officer* yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Informan atau informan kunci penelitian ini akan berkembang selama penelitian berlangsung dan dengan teknik *networking sampling* peneliti akan mendapatkan beberapa informan penelitian dari informan penelitian yang telah peneliti telah tetapkan sebelumnya.

3.3 Teknik Penelitian

Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data dilakukan melalui tahap sebagai berikut:

3.3.1 Wawancara Mendalam

³⁰ Op. Cit. Hal. 221

Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (interviewer) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (interviewee).³¹

Jadi wawancara pada konteks ini diartikan bahwa pengumpulan data ditekankan untuk langsung berkomunikasi dan bertatap muka dengan narasumber, hal ini dilakukan agar wawancara dapat lebih mendalam dan valid.

Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) atau wawancara tidak terstruktur yang bertujuan untuk mengetahui pandangan personal subjek penelitian. Dimana responden dapat memberikan jawaban-jawaban secara menyeluruh dan mendalam tentang objek penelitian. Wawancara mendalam adalah tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan, bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya.

Dengan demikian wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai

³¹ Djam'an dan Aan Komariah. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. Hal 129

pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi. Wawancara mendalam pada penelitian ini dijadikan sebagai teknik pengumpulan data primer, karena dengan wawancara, peneliti dapat langsung bertatap muka dengan *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga peneliti mendapatkan data yang lebih lengkap.

3.3.2 Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.³² Peneliti melakukan pengamatan dan turut serta atau berpartisipasi (*participant observation*), yakni observasi pengumpulan data dan informasi dengan menjadi bagian dari lingkungan obyek penelitian. Di sini peneliti tidak hanya memperhatikan gejala-gejala atau fenomena kemudian mencatatnya dalam buku observasi. Observasi diperoleh selain bergabung dengan *account officer*, tetapi juga turut serta dalam tiap komunikasi yang dilakukan.

3.4 Analisis Data

³² Djam'an dan Aan Komariah. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta. Hal 105

Data yang telah didapat atau diperoleh dan terkumpul selanjutnya dianalisis sesuai dengan kelompok data, baik primer maupun sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua yang didapat dari berbagai sumber olahan yang dapat menunjang kelengkapan data primer tersebut.

Uji keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data dilakukan dengan *trustworthiness* yang mencakup *authenticity* dan triangulasi.³³ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.

Kriyantono menyatakan bahwa, penelitian keabsahan penelitian kualitatif biasanya terjadi ketika proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data. Jenis-jenisnya adalah:³⁴

1. Kompetensi Subjek Penelitian

Artinya, subjek riset harus kredibel, caranya dengan menguji jawaban-jawaban pertanyaan terkait dengan pengalaman subjek. Bagi yang tidak

³³ Djam'an dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta. Hal. 273

³⁴ Rachmat Kriyantono. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hal. 70

mempunyai pengalaman dan pengetahuan mengenai masalah riset, data dari subjek tersebut tidak kredibel.

2. Trustworthiness

Trustworthiness yaitu menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkap realitas menurut apa yang dialami, dirasakan atau yang dibayangkan.

Trustworthiness mencakup dua hal :

- a. Authenticity, yaitu memperluas konstruksi personal yang dia ungkapkan. Peneliti memberi kesempatan dan memfasilitasi pengungkapan konstruksi personal yang lebih detail. Misalnya, peneliti member peluang subjek bercerita panjang lebar tentang apa yang dialaminya dalam konteks wawancara yang informal dan santai.
- b. Analisis Triangulasi, yaitu menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data yang lain) yang tersedia. Disini jawaban subjek dicocokkan dengan dokumen yang ada.

Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Triangulasi teknik menurut Sugiyono adalah teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan megecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuisisioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan

data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar karena dari sudut pandang yang berbeda.³⁵

Peneliti menggunakan triangulasi teknik karena peneliti merasa teknik ini tepat untuk menguji keabsahan data yang diperoleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara yang diperoleh mengenai pola komunikasi *account officer* dicek kembali dengan menggunakan observasi dan dokumentasi. Sehingga, apabila hasil dari ketiga teknik berbeda karena sudut pandang setiap sumber berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data untuk mencari tahu mana yang dianggap benar atau semuanya benar.

3.4.1 Tahapan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data selesai dilakukan. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Hiberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang didapat adalah data jenuh.³⁶

A. Reduksi Data (*Data Reduction*)

³⁵ Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2008. Hal. 9

³⁶ Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. hal.91

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dalam penelitian kualitatif adalah pada temuan. Dalam melakukan penelitian, peneliti menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, dan hal-hal tersebut akan dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

B. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Hiberman menyatakan bahwa “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat narasi.³⁷

C. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah sampai ditemukannya bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian

³⁷ Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. hal.95

kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kurang jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

.5 Lokasi dan Jadwal penelitian

Adapun lokasi atau tempat dilakukannya penelitian ini yaitu di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi.

Dalam melakukan wawancara, peneliti membutuhkan waktu 1 bulan yaitu bulan April 2012. Penelitian ini bertempat di PT. Jamsostek Cabang Serang. Namun peneliti memfokuskan objek penelitian pada aspek pola komunikasi pada sembilan orang dengan pertanyaan yang sama.

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara tidak berstruktur sehingga tidak terpaku oleh pedoman wawancara yang peneliti buat. Peneliti mencatat hasil wawancara dari beberapa informan. Setelah itu, peneliti mengetik ulang jawaban-jawaban tersebut.

Selain melakukan wawancara mendalam peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui observasi. Observasi dilakukan dalam jangka waktu 2 bulan yaitu Maret 2012 sampai April 2012. Observasi yang dilakukan merupakan sebuah pengamatan peneliti terhadap gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian. Karena peneliti melakukan observasi berpartisipasi maka dalam melakukan pengumpulan data peneliti mempunyai kesempatan untuk bergabung dan berpartisipasi dalam kegiatan sambil melakukan pengamatan.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pola Komunikasi *Account Officer* PT. Jamsostek yaitu studi deskriptif mengenai pola komunikasi. Maka penelitian ini menganalisis lingkungan manajemen internal yang terdapat dalam organisasi, khususnya pada pola komunikasi *Account Officer* yang ada pada PT. Jamsostek. Lingkungan manajemen ini penting untuk diperhatikan karena setiap elemen lingkungan organisasi mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan perusahaan dalam menjalankan program kerja perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

4.1.1. Sejarah Singkat PT. Jamsostek

PT. Jamsostek merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa yaitu perlindungan tenaga kerja. Sejarah terbentuknya Jamsostek mengalami proses yang panjang. Sebelumnya, Jamsostek dinamakan ASTEK (Asuransi Sosial Tenaga Kerja) yaitu pada tahun 1977 dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Selanjutnya terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu perum ASTEK.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkan PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi

kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Sampai saat ini, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya. Dengan penyelenggaraan yang makin maju, program Jamsostek tidak hanya bermanfaat kepada pekerja dan pengusaha tetapi juga berperan aktif dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian bagi kesejahteraan masyarakat dan perkembangan masa depan bangsa.

4.1.2. Visi

Menjadi lembaga jaminan sosial tenaga kerja terpercaya yang unggul dalam pelayanan dan memberikan manfaat optimal bagi seluruh peserta dan keluarganya.

4.1.3. Misi

Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:

1. Tenaga kerja : memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarganya.

2. Pengusaha : menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas.
3. Negara : berperan serta dalam perlindungan.

4.1.4. Filosofi Jamsostek

- a. Jamsostek dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi resiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak bergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan hari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia. Harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan belas kasih orang lain.
- b. Agar pembiayaan dan manfaatnya optimal, pelaksanaan program Jamsostek dilakukan secara gotong royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit, dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

4.1.5. Dasar Hukum

Program Jamsostek kepesertaannya diatur secara wajib melalui Undang-undang No.3 tahun 1992 tentang jaminan sosial tenaga kerja, sedangkan pelaksanaannya dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1993 dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No.Per.05/Men/1993.

4.1.6. Motto Perusahaan

“Pelindung Pekerja, Mitra Pengusaha ”

4.1.7. Etos Kerja

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Jamsostek mengikuti perundang-undangan dan peraturan yang berlaku dalam menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan pembentukan manajemen yang efektif dan dapat diandalkan. Jamsostek menerapkan azas transparansi, akuntabilitas, bertanggung jawab, integritas, dan kewajaran secara konsisten. Jamsostek meyakini manfaat pentingnya *Good Corporate Governance* (GCG) tersebut bagi peningkatan citra, kepercayaan dan profesionalisme usaha.

Pada tahun 2003, Jamsostek telah mengembangkan konsep cetak-biru tata kelola perusahaan sebagai dasar penyusunan panduan *Good Corporate Governance*. Panduan ini akan menjadi dokumen resmi penerapan GCG yang sesuai dengan lingkungan serta sistem nilai-nilai perusahaan.

Jamsostek juga telah melakukan upaya akselerasi transformasi nilai-nilai yang menjadi komponen budaya perusahaan kepada karyawan yang disingkat menjadi IPTIK,³⁸ yaitu:

- a. Iman
- b. Profesional
- c. Teladan
- d. Integritas
- e. Kerjasama.

³⁸ Bahan Diklat. 2009. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan. Hal.4

Untuk menjamin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efektif, Jamsostek telah melengkapi struktur organisasi dan tata kerjanya. Sejumlah komite telah dibentuk seperti Komite Audit dan Komite Investasi yang membantu Dewan komisaris dalam hal melakukan pengawasan terhadap manajemen PT. Jamsostek (Persero). Keberadaan komite-komite tersebut sangat penting dalam mengawasi kinerja PT. Jamsostek (Persero) agar berjalan sesuai prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Jamsostek menyadari pentingnya transparansi usaha, karena itu komunikasi dan penyebaran informasi menjadi prioritas.

Secara berkala PT. Jamsostek (Persero) menerbitkan laporan kegiatan usaha sebagai laporan manajemen kepada pemegang saham. Laporan tahunan disebarakan kepada publik yang lebih luas, bahkan laporan keuangan disebarakan kepada khalayak melalui media massa. Metode penyebaran informasi lainnya adalah konferensi pers serta berbagai pertemuan dengan kalangan terkait.

4.1.8. Logo Jamsostek



Gambar 4.1 Logo Jamsostek

Arti dan Filosofi Logo

- a) Tulisan JAMSOSTEK menggunakan jenis huruf Avant Garde Demi Oblique memiliki karakter modern, jelas, tegas, dan tidak ruwet.
- b) Logo utama lingkaran oval melambangkan peran dan semangat Jamsostek menerangi dunia bisnis dengan tekad menjadikan Jamsostek pusat keunggulan dan tauladan.
- c) Bentuk lambang luwes tanpa garis tepi, namun tegas dan lugas menggambarkan kualitas nilai-nilai dasar perusahaan yang transparan, tanggap dan professional.
- d) Huruf “J” melambangkan kemampuan untuk menjembatani hubungan atas dasar kemitraan dengan stakeholder.
- e) Warna hijau melambangkan rasa teduh dan tenang yang diperoleh peserta atas pelayanan dan kemanfaatan program.³⁹

4.2 Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil dari pengungkapan para *account officer* yang peneliti tentukan sebagai informan dari penelitian ini berdasarkan fenomena pola komunikasi yang ada di PT. Jamsostek Cabang Serang. Adapun hasil dari penelitian ini merujuk pada hasil dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan.

³⁹ Bahan Diklat Bidang Umum & SDM. 2009. Corporate Identity. Hal.54

Untuk menganalisis pola komunikasi dilakukan dengan cara menelaah indikator-indikator melalui prinsip-prinsip pokok dari pola komunikasi tersebut. Selanjutnya dari indikator-indikator tersebut dijabarkan, yang kemudian jawabannya diperoleh dari hasil wawancara tentang pola komunikasi. Pertanyaan yang diwawancarakan terdiri dari 25 pertanyaan, yang terdiri dari 8 pertanyaan mengenai komunikasi ke atas, 5 pertanyaan mengenai komunikasi horizontal, 7 pertanyaan mengenai komunikasi ke bawah, dan 5 pertanyaan mengenai komunikasi lintas saluran. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan informan terhadap pola komunikasi *account officer* di PT. Jamsostek Cabang Serang, peneliti akan mengemukakan jawaban yang akan diuraikan sebagaimana berikut ini:

4.2.1 Pola Komunikasi *Account Officer* dengan Atasannya (*Upward Communication*)

Dalam bagian ini, peneliti akan menjabarkan hasil penelitian yang merujuk pada batasan masalah dimana pola komunikasi *account officer* dengan atasannya (*upward communication*). Atasan mengetahui saat yang tepat untuk melakukan komunikasi, khususnya kepada para *account officer*. Sebelum melakukan komunikasi, atasan diharuskan untuk mengetahui kapan saat yang tepat untuk berkomunikasi dengan para *account officer* khususnya dalam memberikan tugas atau perintah mengenai pekerjaan mereka.

Dalam hal ini komunikasi yang saling berkesinambungan sangat diperlukan oleh atasan dengan para AO. Ini dilakukan agar tidak terjadi salah pemahaman dan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Selain itu,

hal ini juga dapat menanggulangi atau mengurangi kesulitan-kesulitan yang akan dihadapi oleh para AO dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan.

Hal ini pun relevan dengan teori/model *Schramm*, bahwa komunikasi merupakan suatu hal yang sangat dinamis, karena dalam prosesnya selalu terjadi umpan-balik (*feedback*) sehingga dapat mencapai saling kesepahaman antara komunikator dengan komunikannya. Dan hal ini pun diperkuat oleh Masbuki 31 tahun.

“Atasan saya tahu benar kapan harus melakukan komunikasi, ini dilakukan agar tidak terjadi kebingungan atau salah pengertian ketika mengkomunikasikan hal yang berkaitan dengan pekerjaan”.⁴⁰

Dengan adanya komunikasi, atasan dapat mengetahui apa yang dikerjakan dan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh para *account officer*. Atasan harus mengetahui yang dikerjakan oleh bawahannya ketika berada dalam lingkungan kerja dan mengetahui hasil tugas atau perintah yang diberikan kepada bawahannya, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.⁴¹

Komunikasi yang dilakukan antara atasan dengan para AO harus memiliki hubungan timbal balik khususnya mengenai pekerjaan. Karena dengan adanya komunikasi timbal balik akan tercipta suatu pola komunikasi yang dinamis dan akan mempunyai dampak terhadap hasil kerja para AO yang ada di PT. Jamsostek

⁴⁰ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁴¹ Wawancara dengan informan Harry Dwi Marwoko, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

(Persero) Cabang Serang yang akan mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi dan tujuan masing-masing AO itu sendiri.

“apa yang saya kerjakan dapat diketahui oleh atasan, karena kita saling berkomunikasi satu sama lain khususnya dalam hal pekerjaan”.⁴²

Komunikasi merupakan faktor penting ketika atasan menyampaikan tugas atau perintah kepada bawahannya dan begitu pula sebaliknya. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan baik, atasan dapat mengetahui perintah atau tugas yang diberikannya dapat dimengerti dengan jelas oleh para *account officer*.

“saya mengerti betul apa yang dikomunikasikan oleh atasan, khususnya mengenai tugas yang beliau berikan”.⁴³

Dengan berkomunikasi, para AO dapat mengetahui dan mengerti mengenai tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh atasannya. Selain itu, komunikasi yang memiliki hubungan timbal balik antara para AO dengan atasannya juga dapat mengurangi kesalahpahaman mengenai tugas atau pekerjaan yang diterima oleh para AO dari atasannya.

“...tentu saya dan para account officer lain dapat menyampaikan kesulitan ketika menangani pekerjaan, hal ini dilakukan agar kami tidak terganjal permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan”.⁴⁴

⁴² Wawancara dengan informan Harry Dwi Marwoko, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁴³ Wawancara dengan informan Dwinta Lestari, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁴⁴ Wawancara dengan informan Andri Wijaya, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

Dengan adanya komunikasi, para *account officer* dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasannya. Ketika melakukan tugasnya, seorang AO terkadang mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya, dan hal tersebut dapat mengganggu hasil kerja para AO itu sendiri. Komunikasi kepada atasan merupakan satu-satunya cara yang baik dalam menyelesaikan kesulitan-kesulitan dalam menyelesaikan tugas.

*“...suatu keputusan kadang sulit untuk diambil, jadi saya selalu mengkomunikasikannya dengan atasan, dan biasanya hal tersebut dilakukan berkaitan dengan pekerjaan”.*⁴⁵

Informasi yang dikomunikasikan oleh para AO kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh para *account officer*. Masing-masing AO mempunyai pola pemikiran yang berbeda dalam mengambil sebuah keputusan dalam pekerjaan, dan ketika salah satu dari mereka mempunyai kesulitan dalam mengambil keputusan, cara yang paling baik adalah dengan mengkomunikasikannya kepada atasan. Dengan terciptanya hal tersebut maka akan menimbulkan komunikasi yang dinamis antara AO dengan atasannya.

*“...tentu hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas saya terhadap perusahaan, apalagi kami sudah diberi kepercayaan untuk menjadi seorang account officer”.*⁴⁶

⁴⁵ Wawancara dengan informan Desy Mulyani, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁴⁶ Wawancara dengan informan Hendra Alvian, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

Dengan adanya komunikasi ke atas dapat meningkatkan loyalitas para AO terhadap perusahaan. Loyalitas perusahaan muncul karena adanya kenyamanan dalam berkomunikasi, khususnya kepada atasan. Pemimpin dalam organisasi merupakan tonggak utama dalam menciptakan kesetiaan para pegawainya kepada organisasi. Komunikasi yang dinamis antara AO dengan atasannya merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas para AO terhadap PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.⁴⁷

“informasi yang diberikan langsung oleh atasan lebih bisa dijamin keakuratannya, dan saya tidak mau ambil resiko, jika informasi tersebut disampaikan selain oleh atasan saya akan selalu menanyakannya secara langsung agar tidak terjadi kesalahpahaman”.⁴⁸

Dengan adanya komunikasi, para AO mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas mereka yang diberikan oleh atasan. Informasi yang diberikan oleh atasan lebih akurat dan dapat dipercaya, khususnya mengenai pemberian tugas dan perintah pekerjaan.⁴⁹ Atasan akan selalu mengkomunikasikan tugas kepada para AO secara langsung, hal ini dilakukan selain agar tidak terjadi kesalahpahaman tetapi juga untuk meningkatkan jalinan komunikasi antara atasan dengan para AO.

⁴⁷ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁴⁸ Wawancara dengan informan Jailanih, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁴⁹ Wawancara dengan informan Suci, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

*“...ketika terjadi perubahan kebijakan dalam organisasi, saya beserta para account officer lain selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan yang akan dibuat tersebut. Dan tentu saja hal ini membuat saya merasa dihargai ”.*⁵⁰

Dalam setiap pengambilan keputusan, para AO selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan mereka. Ketika mengambil sebuah keputusan mengenai kebijakan organisasi, AO dan pegawai lain selalu diajak untuk berkomunikasi dan mengkonsultasikan kebijakan tersebut. Hal ini dilakukan selain agar para AO dan pegawai lainnya mengerti dan memahami mengenai kebijakan yang dibuat, tetapi juga untuk membangun komunikasi yang dinamis antara atasan, AO dan dengan pegawai lainnya.

4.2.2 Pola Komunikasi *Account Officer* dengan sesama *Account Officer* (*Horizontal Communication*)

Pada bagian ini peneliti akan lebih fokus pada hasil dari penelitian mengenai pola komunikasi *account officer* dengan sesama *account officer* (*horizontal communication*) yang ada pada PT. Jamsostek Cabang Serang. *Horizontal communication* merupakan proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh divisi yang setara atau jabatan yang sama. Seperti yang dikatakan oleh beberapa informan, bahwa mereka sering melakukan komunikasi kepada rekan

⁵⁰ Wawancara dengan informan Ajat Sudrajat, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

kerja mereka. Hal tersebut selain untuk berbagi informasi mengenai pekerjaan, tetapi juga untuk menguatkan solidaritas yang telah terjalin.⁵¹

“saya tidak hanya melakukan komunikasi mengenai tugas dengan rekan kerja, tetapi juga saling bertukar pemikiran mengenai pengalaman-pengalaman yang selama ini kami alami”.⁵²

Para AO selalu mengkomunikasikan tugas-tugas yang mereka dapat dengan rekan kerja satu tingkat atau para AO. Dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, para AO sering melakukan komunikasi dengan rekan satu tingkatnya agar mereka bisa mengurangi kesulitan mengenai pekerjaannya, selain itu hal tersebut dilakukan untuk memperkuat jalinan komunikasi dengan sesama AO.

“...tentu saya percaya dengan rekan kerja saya, karena kepercayaan merupakan hal terpenting ketika melakukan komunikasi, baik itu mengenai tugas dan pekerjaan maupun berkaitan dengan hal-hal lain di luar itu”.⁵³

Para AO saling memiliki kepercayaan ketika berkomunikasi dengan rekan kerja mereka. Kepercayaan merupakan hal penting dalam komunikasi, dan kepercayaan yang terjalin antar sesama *account officer* dapat berpengaruh terhadap kinerja dan tercapainya tujuan organisasi.⁵⁴ Selain itu, kepercayaan

⁵¹ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁵² Wawancara dengan informan Ajat Sudrajat, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁵³ Wawancara dengan informan Harry Dwi Marwoko, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁵⁴ Wawancara dengan informan Hendra Alvian, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

merupakan faktor penting dalam mewujudkan komunikasi yang dinamis diantara para AO yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

“secara pribadi, saya percaya dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh tiap account officer, karena tugas utama kami yaitu berhadapan langsung dengan nasabah dan tentu saja hal tersebut memerlukan kemampuan komunikasi yang baik. Selain itu, kami berada dalam posisi ini bukan karena semata hanya ditunjuk oleh atasan, tetapi karena kemampuan komunikasi yang kami miliki”.⁵⁵

Para AO percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan satu tingkat mereka. Kemampuan berkomunikasi merupakan hal yang penting bagi seorang AO, karena berhubungan dengan hasil kerja AO itu sendiri. Percaya dengan kemampuan rekan sesama AO merupakan hal yang diperlukan untuk membentuk pola komunikasi yang dinamis yang diperlukan dalam mewujudkan tercapainya tujuan organisasi.⁵⁶

“...terkadang konflik memang selalu terjadi dalam setiap organisasi, baik itu dalam divisi lain maupun pada divisi account officer sendiri. Akan tetapi, dengan kemampuan komunikasi dan solidaritas yang kami miliki, konflik yang ada dapat diminimalisir sehingga tidak menjadi konflik atau masalah yang besar dan berkepanjangan”.⁵⁷

Dengan adanya komunikasi, para AO dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama. Konflik sering terjadi dalam sebuah organisasi, untuk menyelesaikannya adalah dengan

⁵⁵ Wawancara dengan informan Jailanih, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁵⁶ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁵⁷ Wawancara dengan informan Andri Wijaya, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

melakukan komunikasi. Pola komunikasi yang dinamis yang terjalin antar sesama AO dapat memecahkan suatu permasalahan dan konflik yang timbul diantara individu dalam organisasi. Konflik yang terjadi akan menjadi suatu pembelajaran agar para AO lebih bisa meningkatkan kualitas komunikasi yang dinamis, sehingga akan mengurangi konflik yang akan terjadi.

“...kami selalu melakukan komunikasi ketika mendapatkan tugas atau perintah mengenai pekerjaan yang terkadang belum dimengerti kepada para account officer lain, dan hal ini sangat membantu dalam penyelesaian tugas”.⁵⁸

Antar sesama AO saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang mereka dapatkan. Hal tersebut dilakukan selain untuk berbagi pengalaman mengenai pekerjaan, tapi juga untuk meminimalisir kesalahan ketika melakukan tugas-tugasnya. Selain itu, hal-hal tersebut dapat menjalin dan mempererat pola komunikasi yang lebih dinamis antara sesama AO yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

4.2.3 Pola Komunikasi *Account Officer* dengan Nasabahnya (*Downward Communication*)

Pada bagian ini peneliti akan lebih fokus pada hasil penelitian mengenai pola komunikasi *account officer* dengan nasabahnya (*downward communication*) pada PT. Jamsostek Cabang Serang. *Downward communication* merupakan

⁵⁸ Wawancara dengan informan Dwinta Lestari, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

proses komunikasi yang dilakukan oleh tingkatan yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah.⁵⁹

“...tentu saja nasabah mendapatkan kepuasan mengenai informasi kepesertaannya dalam organisasi ini, karena nasabah merupakan asset bagi organisasi, tanpa adanya nasabah maka organisasi ini tidak akan berkembang. Dan komitmen kami yaitu membuat para nasabah merasa bahwa mereka merupakan orang penting dalam organisasi ini”.⁶⁰

Semua nasabah selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan ketika berkomunikasi dengan para AO. Kepuasan komunikasi mengenai informasi yang didapat oleh nasabah selain dapat berpengaruh terhadap loyalitas perusahaan binaan terhadap PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang, tetapi juga berpengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi. Karena tanpa adanya nasabah maka PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang tidak akan bisa mencapai tujuannya.

“...segala informasi yang berkaitan dengan kepentingan nasabah akan selalu kami sampaikan, karena hal ini menyangkut dengan kredibilitas perusahaan dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan”.⁶¹

Para AO selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan nasabah dalam organisasi. Karena pentingnya nasabah dalam suatu organisasi, maka nasabah harus selalu mendapatkan informasi mengenai

⁵⁹ Joseph A. DeVito. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta. hal.347

⁶⁰ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁶¹ Wawancara dengan informan Jailanih, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

kepentingannya. Dan seorang AO mempunyai kewajiban untuk menyampaikan informasi tersebut, selain itu hal ini dilakukan untuk mempererat hubungan antara PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang dengan nasabah maupun perusahaan-perusahaan binaannya.

“...apabila terjadi kesalahan informasi yang kami komunikasikan kepada nasabah, maka kami akan memanggil nasabah tersebut dan menjelaskan kembali mengenai informasi yang salah tadi, agar tidak terjadi permasalahan di kemudian hari nanti”.⁶²

Ketika terjadi kesalahan informasi terhadap nasabah, para AO selalu bisa mengkomunikasikannya dengan baik. Kesalahan informasi merupakan hal yang biasa terjadi antara PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang dengan nasabahnya, akan tetapi untuk mengatasi kesalahan tersebut para AO selalu bisa melakukan komunikasi dengan baik dan memberikan kejelasan mengenai informasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk membentuk suatu pola komunikasi yang baik antara para AO dengan nasabah dan perusahaan-perusahaan binaannya.

“saya selalu mengirimkan atau mengkomunikasikan pesan dengan tepat waktu kepada nasabah, karena hal ini dapat mempengaruhi komunikasi saya dengan nasabah. Selain itu, apabila saya tidak menyampaikan pesan tepat pada waktunya, maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepercayaan perusahaan terhadap saya akan berkurang”.⁶³

Komunikasi yang terjadi antara AO dengan nasabahnya dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pengiriman pesan/informasinya. Waktu yang tepat dalam

⁶² Wawancara dengan informan Ajat Sudrajat, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁶³ Wawancara dengan informan Harry Dwi Marwoko, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

mengirimkan informasi dapat mempengaruhi komunikasi para AO dengan nasabahnya, untuk menanggulangi hal tersebut para AO menentukan kapan waktu yang tepat untuk berkomunikasi dengan nasabahnya yang berkaitan dengan informasi yang akan diterima oleh nasabahnya.

“...kami sebagai account officer yang dipercaya oleh perusahaan karena memiliki kemampuan komunikasi yang baik, akan selalu berusaha memberikan jalan atau solusi yang baik ketika terjadi permasalahan dalam nasabah. Hal tersebut kami lakukan agar loyalitas nasabah terhadap perusahaan tetap terjaga, karena perusahaan ini bisa hidup dan berkembang karena nasabah”.⁶⁴

Para AO dapat menangani komplain dari nasabah dengan mengkomunikasikan solusi yang baik bagi nasabahnya. Para nasabah sering melakukan komplain mengenai kepesertaannya dalam organisasi, dan untuk menangani hal tersebut para AO selalu dapat memberikan solusi yang baik kepada para nasabahnya. Solusi merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh para AO untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan nasabahnya, sehingga dapat menimbulkan pola komunikasi yang dinamis antara AO dengan nasabah.

“kami selalu berusaha keras untuk mendukung para nasabah apabila mereka merasa kurang puas terhadap informasi yang kami berikan. Dan salah satu dukungan yang kami berikan yaitu mengusahakan agar nasabah yang merasa kurang puas tadi untuk bertemu dengan atasan”.⁶⁵

Para AO selalu memberikan dukungan kepada nasabahnya dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka. Para AO akan

⁶⁴ Wawancara dengan informan Dwinta Lestari, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁶⁵ Wawancara dengan informan Suci, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

selalu dituntut dalam memberikan dukungan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi, karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban para AO dan menjadi hak bagi para nasabah untuk mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi. Dan tentu saja hal tersebut dapat membangun komunikasi yang dinamis antara para AO dengan para nasabahnya.

*“sebagai seorang account officer kami dituntut agar memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Selain untuk mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan nasabah, tetapi juga untuk melakukan persuasi terhadap nasabah yang mempunyai keluhan atau komplain mengenai kepesertaannya dan setiap perubahan-perubahan yang terjadi dalam perusahaan, baik itu perubahan struktural maupun perubahan sistem kepesertaan terhadap nasabah”.*⁶⁶

Ketika terjadi perubahan dalam organisasi, para AO selalu bisa mengkomunikasikannya kepada nasabah. Perubahan organisasi akan mempengaruhi kepesertaan para nasabah, untuk itu para AO akan selalu mengkomunikasikan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi kepada para nasabahnya, baik itu perubahan dalam kebijakan-kebijakannya maupun perubahan-perubahan dalam struktur organisasi.

4.2.4 Pola Komunikasi *Account Officer* dengan Divisi Lain (*Interline Communication*)

Pada bagian ini peneliti akan lebih fokus pada hasil penelitian mengenai pola komunikasi *account officer* dengan divisi lain (*interline communication*)

⁶⁶ Wawancara dengan informan Hendra Alvian, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

pada PT. Jamsostek Cabang Serang. *Interline Communication* atau komunikasi lintas saluran merupakan tindak komunikasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional.⁶⁷ Pada penelitian ini, komunikasi lintas saluran difokuskan pada saat briefing atau rapat kerja, yang dihadiri oleh para atasan, para *account officer*, dan divisi-divisi lain yang ada dalam PT. Jamsostek Cabang Serang.

“ketika berada dalam sebuah rapat, baik saya maupun divisi-divisi lain selalu diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau pun gagasan yang kami miliki. Dan hal tersebut membuat saya merasa bahwa saya dibutuhkan dan dihargai oleh perusahaan, dan hal itu dapat memacu semangat agar bekerja lebih baik lagi demi tercapainya tujuan utama perusahaan dan tujuan saya sebagai account officer”.⁶⁸

Para AO dan divisi lain selalu diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan gagasan mereka ketika berada dalam rapat. Memberikan kesempatan dalam menyampaikan gagasan kepada para AO dan divisi lain dalam sebuah rapat akan membuat pegawai merasa bahwa mereka ada dan penting bagi organisasi. Memberikan kesempatan mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat dapat mempererat jalinan komunikasi antara atasan, para AO dan rekan dari divisi lain.

“saya selalu mengkomunikasikan gagasan maupun pendapat ketika berada dalam sebuah rapat, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Karena keseharian saya dan para account officer yang lain

⁶⁷ Arni Muhammad. 2008. *Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta. hal.121

⁶⁸ Wawancara dengan informan Masbuki, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

*adalah dengan nasabah dan segala permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah”.*⁶⁹

Para AO selalu mengkomunikasikan gagasannya bersama dengan divisi lain. Para AO akan selalu mengkomunikasikan gagasannya, khususnya yang berkaitan dengan nasabah. Karena keseharian mereka selalu menghadapi semua keluhan para nasabah dan mereka merupakan bagian penting dalam pertumbuhan organisasi. Hal tersebut dilakukan agar para atasan mengetahui mengenai keadaan nasabah, yang merupakan hal penting dalam menunjang perkembangan dan tercapainya tujuan utama PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

*“...baik atasan, sesama account officer, maupun divisi lain yang berada dalam sebuah rapat, selalu menghargai setiap gagasan maupun pendapat yang saya komunikasikan. Penghargaan terhadap sebuah gagasan ini dapat saya jadikan sebagai pemacu semangat dan dijadikan alasan mengapa saya tetap bertahan pada perusahaan ini dan membuat loyalitas saya terhadap perusahaan begitu tinggi”.*⁷⁰

Atasan dan rekan-rekan kerja dari divisi lain selalu menghargai setiap pendapat yang dikomunikasikan oleh AO. Setiap pendapat yang di keluarkan tentu akan mengundang pro-kontra, akan tetapi dengan adanya sikap saling menghargai pendapat yang berbeda tentu akan menumbuhkan jiwa kebersamaan antar divisi dan menjalin komunikasi yang dinamis diantara pegawai-pegawai dalam organisasi.

⁶⁹ Wawancara dengan informan Hendra Alvian, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

⁷⁰ Wawancara dengan informan Jailanah, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

“...demikian halnya dengan divisi lain, saya dan para account officer yang lain selalu menghargai setiap pendapat yang dikemukakan oleh divisi lain. Hal ini dilakukan karena kita semua merupakan satu rumpun, bekerja di perusahaan yang sama dan berusaha bersama meskipun berbeda divisi”.⁷¹

Ketika divisi lain mengkomunikasikan gagasannya, para AO selalu bisa menghargainya. Sikap saling menghargai gagasan dari divisi yang berbeda adalah salah satu ciri dari sebuah organisasi yang maju dan berkembang. Karena tanpa adanya ide dan gagasan yang kreatif, maka suatu organisasi tidak dapat berkembang dan maju.

Sikap saling menghargai dalam komunikasi akan menunjang terciptanya pola komunikasi yang dinamis dan mempererat hubungan yang terjalin antara para AO dengan pegawai divisi lain yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

“...ketika saya mengeluarkan pendapat, dan setelah itu ada pendapat lain yang lebih baik dari yang saya ungkapkan, maka dengan lapang hati saya akan menerima pendapat yang lebih baik tersebut. Karena setiap pendapat yang dikeluarkan baik oleh saya maupun divisi lain adalah demi kebaikan bersama dan demi tercapainya tujuan organisasi”.⁷²

Para AO selalu bisa menerima gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan kerja mereka yang lebih baik. Karena setiap gagasan yang dikeluarkan ketika rapat adalah demi untuk kemajuan organisasi itu sendiri. Sikap saling menerima dalam komunikasi akan membangun pola komunikasi yang dinamis

⁷¹ Wawancara dengan informan Harry Dwi Marwoko, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 23 April 2012

⁷² Wawancara dengan informan Suci, salah satu *account officer* PT. Jamsostek Cabang Serang, 24 April 2012

dan dapat memperkuat hubungan yang terjalin diantara seluruh anggota yang ada di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.

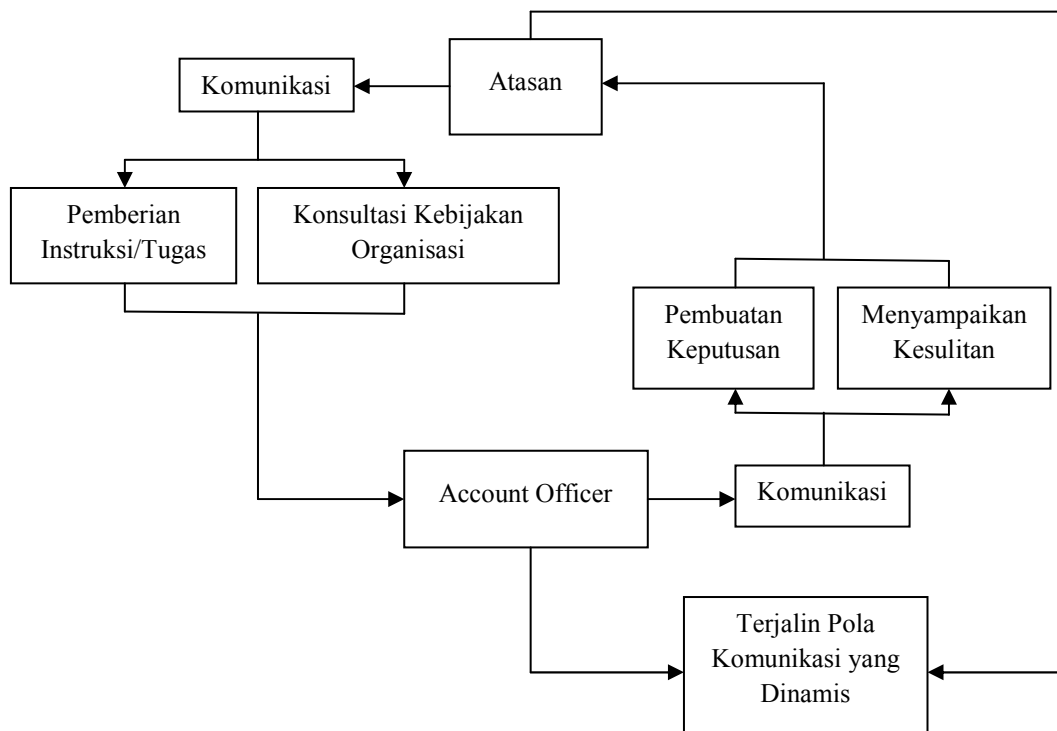
4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat terlihat jelas bahwa peranan pegawai pada PT. Jamsostek Cabang Serang, dalam hal ini khususnya adalah para *account officer* sangatlah penting dalam membangun suatu pola komunikasi yang dinamis, yang dapat mendukung perkembangan organisasi dan tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di PT. Jamsostek Cabang Serang, dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjalin diantara *account officer* dengan atasan, dengan sesama *account officer*, dengan nasabah, maupun dengan divisi lain adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang terjalin antara *account officer* dengan atasannya tidak hanya mengenai pemberian instruksi atau pun tugas, tetapi juga mengenai konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang disampaikan oleh atasan kepada para AO, dan pembuatan keputusan yang dikomunikasikan oleh para AO kepada atasannya.

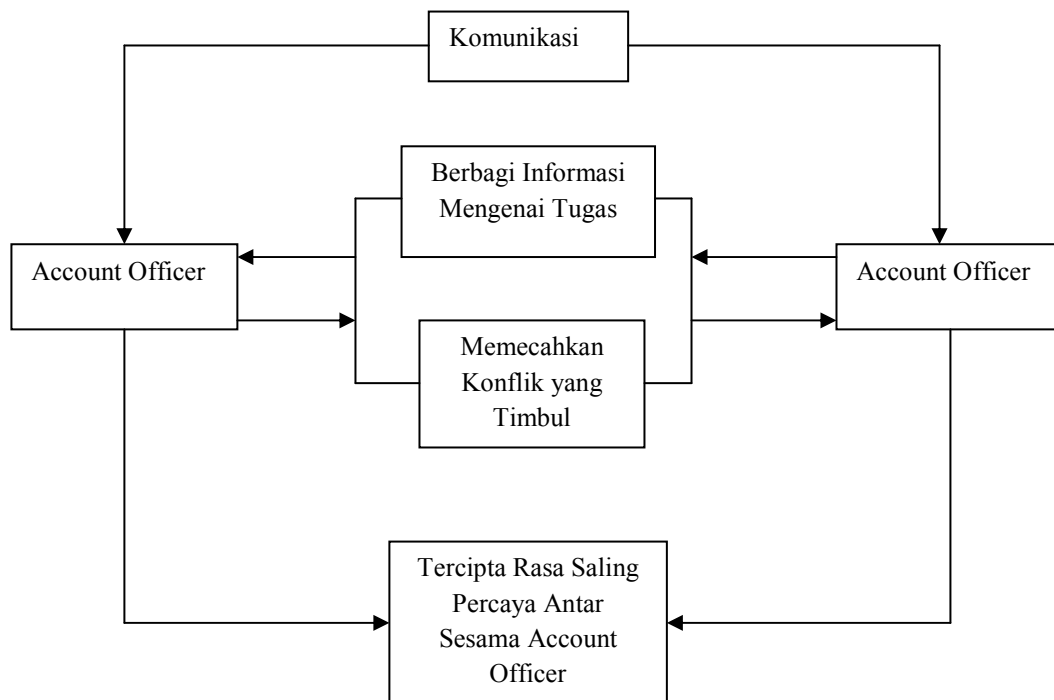
Pola komunikasi yang terjalin antara AO dengan atasannya sudah berkesinambungan, yang dapat menimbulkan pola komunikasi yang dinamis antara AO dengan atasannya. Hal tersebut tidak hanya membuat jalinan komunikasi menjadi semakin baik dan dinamis, tetapi juga dapat menimbulkan rasa loyalitas para *account officer* terhadap PT. Jamsostek Cabang Serang.



Gambar 4.2 Pola Komunikasi Ke Atas

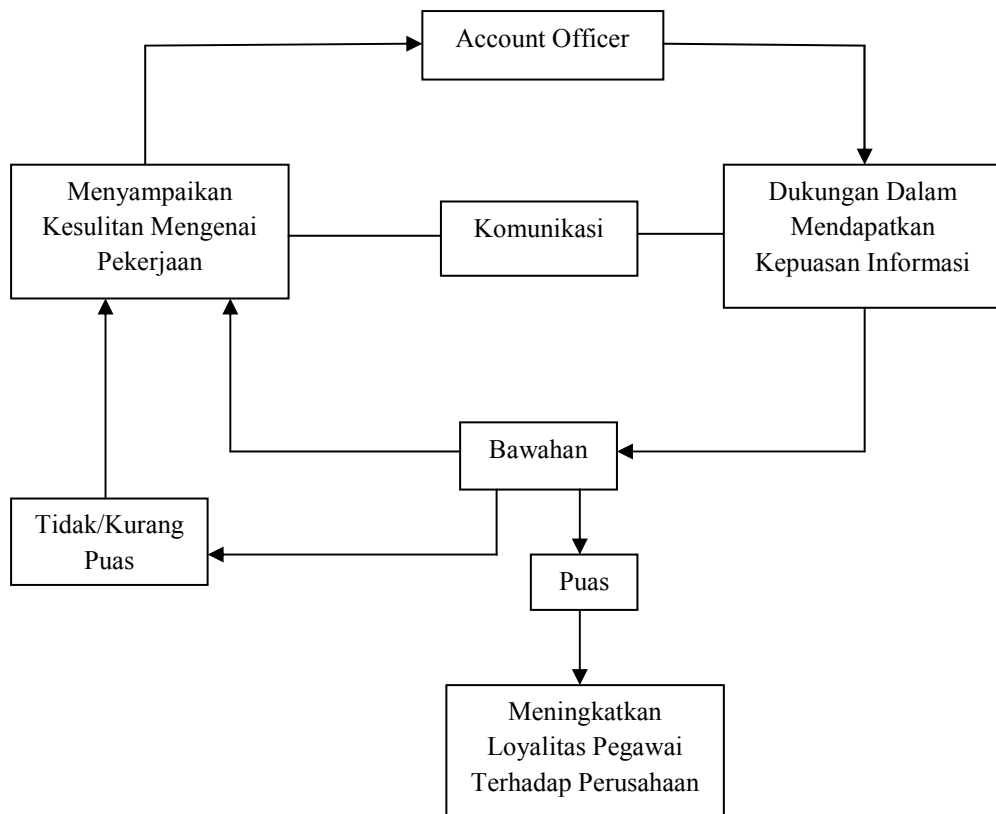
2. Komunikasi yang terjalin antar AO tidak hanya mengenai berbagi informasi mengenai tugas yang didapat dari atasan saja, akan tetapi juga mengenai pemecahan masalah atau konflik yang muncul diantara para AO, yang dapat menciptakan rasa saling percaya antar sesama AO.

Rasa saling percaya yang dimiliki oleh antar *account officer* dapat mempengaruhi kualitas komunikasi dan kinerja mereka. Selain untuk mempererat hubungan antar *account officer*, rasa saling percaya dapat meminimalisir dan memecahkan suatu konflik yang terjadi dalam bagian unit *account officer* tersebut.



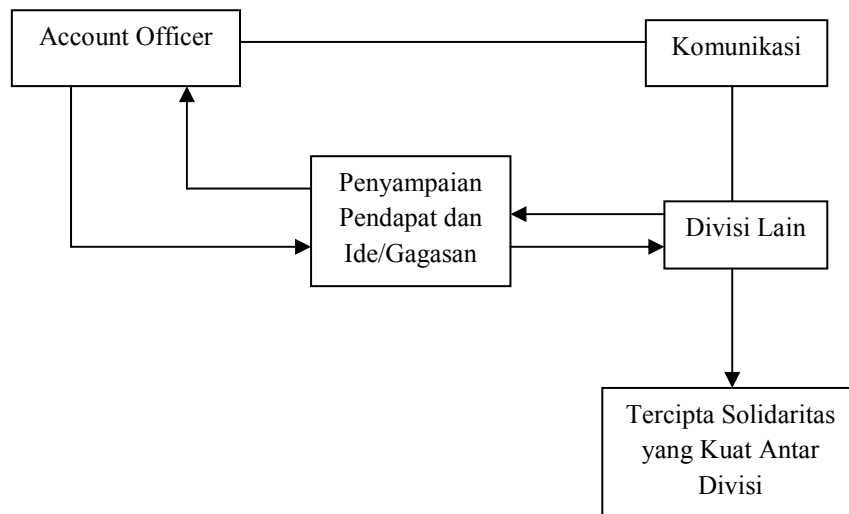
Gambar 4.3 Pola Komunikasi Horizontal

3. Ketika melakukan komunikasi dengan bawahan, para *account officer* selalu memberi dukungan dalam memberikan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang dibutuhkan oleh bawahan, begitu halnya dengan bawahan yang menyampaikan kesulitan-kesulitan ketika mendapatkan instruksi mengenai pekerjaan kepada para AO sehingga mendapatkan kepuasan mengenai informasi, yang diharapkan nantinya akan meningkatkan loyalitas pegawai terhadap perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar terjalin komunikasi yang baik antara para *account officer* dengan bawahannya, dan juga menjaga loyalitas para bawahan terhadap PT. Jamsostek Cabang Serang.



Gambar 4.4 Pola Komunikasi Ke Bawah

4. Ketika melakukan komunikasi dalam sebuah rapat atau *briefing* baik para *account officer* maupun divisi lain, hanya mengkomunikasikan mengenai penyampaian ide atau gagasan saja, akan tetapi baik para AO maupun divisi lain selalu menghargai setiap pendapat atau pun ide dan gagasan yang masing-masing keluarkan. Hal tersebut dilakukan agar dapat memperkuat rasa solidaritas antar divisi demi tujuan dan kepentingan bersama, yaitu tercapainya tujuan utama PT. Jamsostek Cabang Serang.



Gambar 4.5 Pola Komunikasi Lintas Saluran

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pola komunikasi pada unit *account officer* pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi yang dilakukan oleh para *account officer* kepada atasan tidak selalu mengenai permasalahan dalam menjalankan tugas yang diberikan, akan tetapi para *account officer* juga melakukan komunikasi dengan atasannya mengenai pembuatan keputusan dan konsultasi mengenai kebijakan. Komunikasi yang terjalin antara *account officer* dengan atasannya sudah terjadi saling timbal balik dan dinamis. Hal tersebut dapat menumbuhkan sikap loyalitas para *account officer*, khususnya terhadap PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.
2. Komunikasi yang dilakukan oleh *account officer* kepada sesama *account officer* berkaitan dengan masalah pekerjaan atau tugas-tugas, yang mereka dapatkan dari atasan. Selain itu, seringnya berbagi informasi atau sharing mengenai pekerjaan dapat memperkuat rasa saling percaya yang terjalin antar sesama *account officer*. Komunikasi dan hubungan yang terjalin antar sesama *account officer* dapat menyelesaikan konflik-konflik yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama.

3. Komunikasi yang dilakukan oleh *account officer* kepada nasabahnya, hanya mengenai komplain yang dilakukan oleh para nasabah/peserta jamsostek. Akan tetapi, para *account officer* selalu memberikan dukungan dalam pemenuhan kepuasan komunikasi terhadap informasi yang dibutuhkan oleh nasabah, hal tersebut dilakukan agar para nasabah/peserta loyal terhadap PT. Jamsostek (Persero) Cabang Serang.
4. Komunikasi yang dilakukan oleh *account officer* kepada divisi lain hanya berkenaan mengenai penyampaian ide/gagasan yang dikomunikasikan ketika berada dalam sebuah briefing atau rapat. Rasa saling menghargai yang dilakukan baik oleh *account officer* maupun divisi lain mengenai gagasan yang disampaikan dalam rapat akan memperkuat solidaritas antar divisi dan intensitas komunikasi menjadi lebih optimal.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada para *account officer* yang ada di PT. Jamsostek (persero) Cabang Serang, yaitu ketika melakukan komunikasi, baik itu kepada atasan, nasabah, divisi lain, maupun kepada sesama *account officer* tidak harus selalu mengenai masalah pekerjaan atau tugas-tugas, tetapi juga harus mengetahui keadaan atau pun kondisi dari lawan bicaranya. Hal tersebut dapat membuat kualitas komunikasi yang dimiliki oleh para *account officer* menjadi semakin lebih baik lagi, demi menunjang terciptanya pola komunikasi yang dinamis dan tercapainya tujuan utama organisasi.

Daftar Pustaka

- Abdullah, Masmuh. 2008. Komunikasi Organisasi – dalam Perspektif Teori dan Praktek. UMM Press. Malang.
- DeVito, Joseph A.. 1997. Komunikasi Antarmanusia. Professional Books. Jakarta.
- Djam'an dan Aan Komariah. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta.
- Effendy, O. Uchjana. 1989. Kamus Komunikasi. CV. Mandar Maju. Bandung.
- _____. 2002. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi – Suatu Pengantar. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad, Arni. 2008. Komunikasi Organisasi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Pace & Faulles. 2006. Komunikasi Organisasi - strategi meningkatkan kinerja perusahaan. PT.remaja Rosdakarya. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1976. Understanding Practice and Analysis. New York: Random House.
- Rachmat Kriyantono. 2006. *Teknis Prakris Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Siahaan. 1991. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pustaka Sinar Harapan.

Jakarta.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:

Alfabeta.

Sumber Lain:

Bahan Diklat. 2009. *Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan*..

Bahan Diklat Bidang Umum & SDM. 2009. *Corporate Identity*.

Kumpulan Peraturan Perundangan Program Jamsostek, edisi November 2009.

Daftar Nama *Account Officer*

PT. Jamsostek Cabang Serang

No	Nama	Divisi
1	Masbuki	Pembina/AO
2	Harry Dwi Marwoko	Pembina/AO
3	Dwinta Lestari	Pembina/AO
4	Andri Wijaya	Pembina/AO
5	Desy Mulyani	Pembina/AO
6	Hendra Alvian	Pembina/AO
7	Jailanih	Pembina/AO
8	Suci	Pembina/AO
9	Adjat Sudrajat	Pembina/AO

Laki-Laki : 6 Orang

Perempuan : 2 Orang

Jumlah : 9 Orang

Pedoman Wawancara

Upward Communication

1. Atasan tahu saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?
2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?
3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?
4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?
5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?
6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?
7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?
8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?
10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?
11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?
12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?
13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?
15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?
16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?
17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?
18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?
19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?
20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Interline Communication

21. Anda dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?
22. Anda selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?
23. Atasan dan rekan-rekan kerja anda selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?
24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?
25. Apakah anda bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan anda yang lebih baik?

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Masbuki
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 31 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 23 April 2012
Pukul : 12.02 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : atasan saya tahu benar kapan harus melakukan komunikasi, ini dilakukan agar tidak terjadi kebingungan atau salah pengertian ketika mengkomunikasikan hal yang berkaitan dengan pekerjaan.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja, dan terkadang saya sendiri yang melaporkan hasil pekerjaan yang diberikan dan telah saya selesaikan.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul setiap intruksi-intruksi yang diberikan oleh atasan, dan hal tersebut memudahkan dalam penyelesaian tugas yang saya tangani.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : terkadang memang sulit dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, dan karena hal tersebut saya selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi kepada atasan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : kebanyakan informasi yang saya sampaikan kepada atasan memang mengenai pembuatan suatu keputusan dalam pekerjaan, yang tidak bisa saya putuskan sendiri.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja, semakin sering kita berkomunikasi dengan atasan, maka akan tercipta suatu hubungan yang dinamis dan dapat meningkatkan loyalitas kita baik terhadap atasan maupun organisasi.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya pribadi lebih percaya mengenai informasi yang disampaikan langsung oleh atasan yang berhubungan dengan pekerjaan.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : ya, saya selalu diajak berdiskusi mengenai kebijakan organisasi jika terjadi perubahan, baik dalam struktural maupun sistem.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : tentu saja, bahkan sering sekali.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : saya percaya terhadap rekan-rekan *account officer* yang ada di jamsostek.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : tentu saja, rekan-rekan *account officer* disini memang orang-orang pilihan yang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : memang meskipun rasa kepercayaan sudah tinggi, akan tetapi konflik tentu akan muncul meski sekecil apapun, dan untuk menangani hal tersebut, kami para AO selalu bermusyawarah dalam menyelesaikan konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, tentu saja.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : Tentu saja bawahan mendapatkan kepuasan mengenai informasi kepesertaannya dalam organisasi ini, karena bawahan merupakan asset bagi organisasi, tanpa adanya bawahan maka organisasi ini tidak akan berkembang. Dan komitmen kami yaitu membuat para bawahan merasa bahwa mereka merupakan orang penting dalam organisasi ini.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut merupakan kewajiban saya.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : ya, bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : saya selalu tepat waktu dalam menyampaikan pesan.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : tentu saja.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : dukungan yang saya berikan yaitu seperti pemberian saran-saran atau pemecahan dari persoalan yang sedang dialami oleh bawahan.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : tentu, bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : Ketika berada dalam sebuah rapat, baik saya maupun divisi-divisi lain selalu diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide atau pun gagasan yang kami miliki. Dan hal tersebut membuat saya merasa bahwa saya dibutuhkan dan dihargai oleh perusahaan, dan hal itu dapat memacu semangat agar bekerja lebih baik lagi demi tercapainya tujuan utama perusahaan dan tujuan saya sebagai account officer

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu, saya selalu mengkomunikasikannya.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja, karena hal itu perlu.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya, terkadang ide yang saya komunikasikan masih kurang baik.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Harry Dwi M.
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 27 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 23 April 2012
Pukul : 13.36 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut berkaitan dengan pemahaman mengenai tugas yang diberikan nantinya.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : Apa yang saya kerjakan dapat diketahui oleh atasan, karena kita saling berkomunikasi satu sama lain khususnya dalam hal pekerjaan

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : ya, saya sangat mengerti dan paham sekali.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi, khususnya mengenai pekerjaan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : tidak juga, tapi memang terkadang mengenai pembuatan keputusan, meskipun tidak selalu.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : ya, informasi yang disampaikan oleh atasan lebih bisa dipercaya.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : hampir setiap hari saya dan rekan-rekan berbicara mengenai tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : Tentu saya percaya dengan rekan kerja saya, karena kepercayaan merupakan hal terpenting ketika melakukan komunikasi, baik itu mengenai tugas dan pekerjaan maupun berkaitan dengan hal-hal lain di luar itu

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : saya percaya dengan kemampuan dan hasil kerja rekan-rekan saya.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu, dan dapat meminimalisir konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : tentu saja.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : mereka selalu dapat.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu saja, karena itu salah satu tugas kami.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : tentu saja bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : saya selalu mengirimkan atau mengkomunikasikan pesan dengan tepat waktu kepada bawahan, karena hal ini dapat mempengaruhi komunikasi saya dengan bawahan. Selain itu, apabila saya tidak menyampaikan pesan tepat pada waktunya, maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepercayaan perusahaan terhadap saya akan berkurang

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : terkadang solusi yang diberikan kurang dapat dipahami oleh bawahan.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja, karena mereka adalah aset kami.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : bawahan akan selalu tahu mengenai perkembangan yang ada dalam organisasi.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : terkadang.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya, mereka selalu menghargai setiap pendapat yang muncul

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : demikian halnya dengan divisi lain, saya dan para account officer yang lain selalu menghargai setiap pendapat yang dikemukakan oleh divisi lain. Hal ini dilakukan karena kita semua merupakan satu rumpun, berkerja di perusahaan yang sama dan berusaha bersama meskipun berbeda divisi

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : tentu saja.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Dwinta Lestari

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

Divisi : AO/Pembina

Tanggal : 23 April 2012

Pukul : 14.46 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : ya, atasan saya selalu tahu waktu yang tepat dalam melakukan komunikasi, khususnya mengenai pekerjaan.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul apa yang dikomunikasikan oleh atasan, khususnya mengenai tugas yang beliau berikan

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saja saya selalu menyampaikan kesulitan mengenai masalah pekerjaan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : terkadang.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : ya.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saja.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut sangat penting bagi saya.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : kami selalu melakukan komunikasi ketika mendapatkan tugas atau perintah mengenai pekerjaan yang terkadang belum dimengerti kepada para account officer lain, dan hal ini sangat membantu dalam penyelesaian tugas

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : ya, tentu.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : saya sangat percaya dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing AO.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu saja.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, kami saling mengkomunikasikannya.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : terkadang, meskipun tidak semua mempunyai masalah.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : ya.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : tentu, saya selalu bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : ya, sangat berpengaruh.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : kami sebagai account officer yang dipercaya oleh perusahaan karena memiliki kemampuan komunikasi yang baik, akan selalu berusaha memberikan jalan atau solusi yang baik ketika terjadi permasalahan dalam bawahan. Hal tersebut kami lakukan agar loyalitas bawahan terhadap perusahaan tetap terjaga, karena perusahaan ini bisa hidup dan berkembang karena bawahan

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : sangat bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu saja, apalagi kalau berhubungan dengan bawahan.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya, selalu.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Andri Wijaya
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 25 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 23 April 2012
Pukul : 16.50 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : beliau tahu kapan saat melakukan komunikasi dengan saya, baik itu mengenai tugas atau pekerjaan, maupun mengenai hal-hal diluar itu.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu, hasil dari pekerjaan saya akan mempengaruhi penilaian terhadap kinerja yang saya miliki.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : ya, tentu saja.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saya dan para account officer lain dapat menyampaikan kesulitan ketika menangani pekerjaan, hal ini dilakukan agar kami tidak terganjal permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : kadang-kadang, meskipun lebih banyak mengenai masalah pekerjaan.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : ya, karena loyalitas akan tumbuh melalui komunikasi kita baik dengan atasan maupun dengan yang lain.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu, akan lebih akurat jika atasan memberikannya langsung.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : ya, selalu diajak.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : sering, dan bahkan selalu melakukan komunikasi ketika mendapatkan tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : tentu saja, tanpa adanya rasa saling percaya kami tidak bisa melakukan pekerjaan dengan maksimal.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : ya, karena kami disini dipilih berdasarkan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh kami sendiri.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : terkadang konflik memang selalu terjadi dalam setiap organisasi, baik itu dalam divisi lain maupun pada divisi account officer sendiri. Akan tetapi, dengan kemampuan komunikasi dan solidaritas yang kami miliki, konflik yang ada dapat diminimalisir sehingga tidak menjadi konflik atau masalah yang besar dan berkepanjangan

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : kami selalu mengkomunikasikannya, khususnya ketika mengalami sebuah permasalahan dalam pekerjaan.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : iya, tentu saja mereka mendapatkannya.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu, karena itu sudah menjadi komitmen kami.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : bisa sekali.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : tentu akan mempengaruhi komunikasi diantara kami.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : saya terkadang memberi solusi kepada bawahan yang mendapatkan masalah dalam kepesertaan.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : saya selalu berusaha untuk mengkomunikasikannya.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, tentu.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : terkadang, meskipun saya lebih suka mendengarkan.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : tentu.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : ya.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : tentu saja, itu semua demi perkembangan perusahaan.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Desy Mulyani
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 24 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 24 April 2012
Pukul : 11.56 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut berkaitan dengan pemahaman mengenai tugas yang diberikan nantinya.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja, dan terkadang saya sendiri yang melaporkan hasil pekerjaan yang diberikan dan telah saya selesaikan.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul apa yang dikomunikasikan oleh atasan, khususnya mengenai tugas yang beliau berikan

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi, khususnya mengenai pekerjaan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : suatu keputusan kadang sulit untuk diambil, jadi saya selalu mengkomunikasikannya dengan atasan, dan biasanya hal tersebut dilakukan berkaitan dengan pekerjaan

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja, semakin sering kita berkomunikasi dengan atasan, maka akan tercipta suatu hubungan yang dinamis dan dapat meningkatkan loyalitas kita.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya lebih percaya mengenai informasi yang disampaikan langsung oleh atasan yang berhubungan dengan pekerjaan.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : hampir setiap hari saya dan rekan-rekan berbicara mengenai tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : percaya terhadap rekan-rekan *account officer* yang ada di jamsostek.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : tentu saja, rekan-rekan *account officer* disini memang orang-orang pilihan yang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu, dan dapat meminimalisir konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, kami saling mengkomunikasikannya.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : Tentu saja bawahan mendapatkan kepuasan mengenai informasi kepesertaannya dalam organisasi ini

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut merupakan kewajiban saya.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : tentu

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : ya, sangat berpengaruh.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : terkadang solusi yang diberikan kurang dapat dipahami oleh bawahan

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab :

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : tentu saja, karena mereka adalah aset kami.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, selalu.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya, mereka selalu menghargai setiap pendapat yang muncul

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : saya dan para account officer yang lain selalu menghargai setiap pendapat yang dikemukakan oleh divisi lain.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya, terkadang ide yang saya komunikasikan masih kurang baik.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Hendra Alvian
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 26 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 24 April 2012
Pukul : 12.35 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : ya, atasan saya selalu tahu waktu yang tepat dalam melakukan komunikasi, khususnya mengenai pekerjaan.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul apa yang dikomunikasikan oleh atasan, khususnya mengenai tugas yang beliau berikan

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saja saya selalu menyampaikan kesulitan mengenai masalah pekerjaan

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : tidak juga, tapi memang terkadang mengenai pembuatan keputusan, meskipun tidak selalu.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas saya terhadap perusahaan, apalagi kami sudah diberi kepercayaan untuk menjadi seorang *account officer*

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : ya, informasi yang disampaikan oleh atasan lebih bisa dipercaya.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut sangat penting bagi saya.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : hampir setiap hari saya dan rekan-rekan berbicara mengenai tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : kepercayaan merupakan hal penting dalam komunikasi, dan kepercayaan yang terjalin antar sesama *account officer* dapat berpengaruh terhadap kinerja dan tercapainya tujuan organisasi

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : saya percaya dengan kemampuan dan hasil kerja rekan-rekan saya.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu saja.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, kami saling mengkomunikasikannya.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : karena bawahan merupakan aset bagi organisasi, tanpa adanya bawahan maka organisasi ini tidak akan berkembang. Dan komitmen kami yaitu membuat para bawahan merasa bahwa mereka merupakan orang penting dalam organisasi ini.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut merupakan kewajiban saya.

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : tentu saja bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : ya, sangat berpengaruh.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : ya, tentu.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : sebagai seorang account officer kami dituntut agar memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Selain untuk mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan bawahan, tetapi juga untuk melakukan persuasi terhadap bawahan yang mempunyai keluhan atau komplain mengenai kepesertaannya dan setiap perubahan-perubahan yang terjadi dalam

perusahaan, baik itu perubahan struktural maupun perubahan sistem kepesertaan terhadap bawahan

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : saya selalu mengkomunikasikan gagasan maupun pendapat ketika berada dalam sebuah rapat, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan bawahan. Karena keseharian saya dan para account officer yang lain adalah dengan bawahan dan segala permasalahan yang dihadapi oleh para bawahan

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : selalu.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : terkadang ide yang saya komunikasikan masih kurang baik.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Jailanih
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 33 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 24 April 2012
Pukul : 13.10 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : tentu saja, karena hal tersebut berkaitan dengan pemahaman mengenai tugas yang diberikan nantinya.

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : Apa yang saya kerjakan dapat diketahui oleh atasan, karena kita saling berkomunikasi satu sama lain khususnya dalam hal pekerjaan

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : ya, saya sangat mengerti dan paham sekali

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : saya selalu menyampaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi, khususnya mengenai pekerjaan.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : memang terkadang mengenai pembuatan keputusan, meskipun tidak selalu.

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : informasi yang diberikan langsung oleh atasan lebih bisa dijamin keakuratannya, dan saya tidak mau ambil resiko, jika informasi tersebut disampaikan selain oleh atasan saya akan selalu menanyakannya secara langsung agar tidak terjadi kesalahpahaman

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : tentu saja.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : setiap hari saya dan rekan-rekan berbicara mengenai tugas.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : ya, tentu saja

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : secara pribadi, saya percaya dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh tiap account officer, karena tugas utama kami yaitu berhadapan langsung dengan bawahan dan tentu saja hal tersebut memerlukan kemampuan komunikasi yang baik. Selain itu, kami berada dalam posisi ini bukan karena semata hanya ditunjuk oleh atasan, tetapi karena kemampuan komunikasi yang kami miliki

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : tentu saja.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : ya.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : segala informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan akan selalu kami sampaikan, karena hal ini menyangkut dengan kredibilitas perusahaan dan loyalitas bawahan terhadap perusahaan

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : saya selalu bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : sangat berpengaruh.

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : ya

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : saya akan selalu berusaha memberikan jalan atau solusi yang baik ketika terjadi permasalahan dalam bawahan

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : sangat bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu saja, apalagi kalau berhubungan dengan bawahan.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : baik atasan, sesama account officer, maupun divisi lain yang berada dalam sebuah rapat, selalu menghargai setiap gagasan maupun pendapat yang saya komunikasikan. Penghargaan terhadap sebuah gagasan ini dapat saya jadikan sebagai pemacu semangat dan dijadikan alasan mengapa saya tetap bertahan pada perusahaan ini dan membuat loyalitas saya terhadap perusahaan begitu tinggi

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya.

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Suci
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 24 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 24 April 2012
Pukul : 14.30 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : atasan saya tahu benar kapan harus melakukan komunikasi

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja, dan terkadang saya sendiri yang melaporkan hasil pekerjaan yang diberikan dan telah saya selesaikan.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul setiap intruksi-intruksi yang diberikan oleh atasan, dan hal tersebut memudahkan dalam penyelesaian tugas yang saya tangani.

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : ya, tentu saja.

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : kebanyakan informasi yang saya sampaikan kepada atasan memang mengenai pembuatan suatu keputusan dalam pekerjaan

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : tentu saja

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : dengan adanya komunikasi, para AO mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas mereka yang diberikan oleh atasan. Informasi yang diberikan oleh atasan lebih akurat dan dapat dipercaya, khususnya mengenai pemberian tugas dan perintah pekerjaan

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : ya, saya selalu diajak berdiskusi mengenai kebijakan organisasi jika terjadi perubahan, baik dalam struktural maupun sistem.

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : tentu saja, bahkan sering sekali.

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : saya percaya terhadap rekan-rekan *account officer*

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : : tentu saja, rekan-rekan *account officer* disini memang orang-orang pilihan yang mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : kami para AO selalu bermusyawarah dalam menyelesaikan konflik yang ada.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : ya, tentu saja.

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : saya mendapatkan kepuasan mengenai informasi

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu saja

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : ya, bisa.

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : saya selalu tepat waktu dalam menyampaikan pesan.

18. Ketika bawahan menyampaikan kesulitan, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : tentu saja.

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : kami selalu berusaha keras untuk mendukung para bawahan apabila mereka merasa kurang puas terhadap informasi yang kami berikan. Dan salah satu dukungan yang kami berikan yaitu mengusahakan agar bawahan yang merasa kurang puas tadi untuk bertemu dengan atasan

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : tentu, bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, terkadang.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : ya.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja, karena hal itu perlu.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ketika saya mengeluarkan pendapat, dan setelah itu ada pendapat lain yang lebih baik dari yang saya ungkapkan, maka dengan lapang hati saya akan menerima pendapat yang lebih baik tersebut. Karena setiap pendapat yang dikeluarkan baik oleh saya maupun divisi lain adalah demi kebaikan bersama dan demi tercapainya tujuan organisasi

Hasil Wawancara dengan Informan

Nama : Ajat Sudrajat
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 30 Tahun
Divisi : AO/Pembina
Tanggal : 24 April 2012
Pukul : 16.50 WIB

Upward Communication

1. Atasan mengetahui kapan saat yang tepat untuk melakukan komunikasi kepada anda?

Jawab : atasan saya selalu tahu waktu yang tepat dalam melakukan komunikasi,

2. Dengan komunikasi atasan anda dapat mengetahui apa yang dikerjakan oleh anda, hasil pekerjaan anda, dan lainnya?

Jawab : tentu saja.

3. Dengan adanya komunikasi atasan anda dapat mengetahui apakah perintah atau tugas yang diberikan olehnya dapat dimengerti dengan jelas oleh anda?

Jawab : saya mengerti betul apa yang dikomunikasikan oleh atasan, khususnya mengenai tugas yang beliau berikan

4. Dengan berkomunikasi anda dapat menyampaikan kesulitan-kesulitan anda dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saja saya selalu menyampaikan kesulitan mengenai masalah pekerjaan

5. Informasi yang anda komunikasikan kepada atasan selalu berhubungan dengan pembuatan suatu keputusan?

Jawab : ya, selalu

6. Dengan adanya komunikasi ke atas, dapat meningkatkan loyalitas anda terhadap perusahaan?

Jawab : ya.

7. Dengan komunikasi anda mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan anda?

Jawab : tentu saja.

8. Dalam setiap pengambilan keputusan, anda selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan organisasi yang relevan dengan jabatan anda?

Jawab : ketika terjadi perubahan kebijakan dalam organisasi, saya beserta para account officer lain selalu diajak berkomunikasi dan konsultasi mengenai kebijakan yang akan dibuat tersebut. Dan tentu saja hal ini membuat saya merasa dihargai

Horizontal Communication

9. Anda selalu mengkomunikasikan tugas-tugas anda dengan rekan satu tingkat?

Jawab : kami selalu melakukan komunikasi ketika mendapatkan tugas atau perintah

10. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja satu tingkat anda saling memiliki kepercayaan?

Jawab : ya, tentu.

11. Anda percaya dengan kemampuan komunikasi dan hasil kerja rekan anda?

Jawab : saya sangat percaya dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing AO.

12. Dengan adanya komunikasi, anda dapat memecahkan konflik yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama?

Jawab : tentu saja.

13. Anda dan rekan satu tingkat saling berkomunikasi dan berbagi informasi mengenai tugas-tugas yang didapat?

Jawab : saya tidak hanya melakukan komunikasi mengenai tugas dengan rekan kerja, tetapi juga saling bertukar pemikiran mengenai pengalaman-pengalaman yang selama ini kami alami

Downward Communication

14. Semua bawahan selalu mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai informasi yang mereka butuhkan?

Jawab : terkadang, meskipun tidak semua mempunyai masalah.

15. Anda selalu mengkomunikasikan informasi yang berkaitan dengan kepentingan bawahan dalam organisasi?

Jawab : tentu

16. Jika terjadi kesalahan informasi terhadap bawahan, anda selalu bisa mengkomunikasikannya?

Jawab : apabila terjadi kesalahan informasi yang kami komunikasikan kepada bawahan, maka kami akan memanggil bawahan tersebut dan menjelaskan kembali mengenai informasi yang salah tadi, agar tidak terjadi permasalahan di kemudian hari nanti

17. Ketepatan waktu pengiriman pesan/informasi mempengaruhi komunikasi anda dengan bawahan anda?

Jawab : sangat berpengaruh

18. Ketika bawahan melakukan komplain, anda dapat mengkomunikasikan solusi yang baik bagi mereka?

Jawab : tentu bisa

19. Anda selalu memberikan dukungan kepada bawahan dalam mendapatkan kepuasan komunikasi mengenai hak-hak mereka?

Jawab : tentu saja.

20. Jika terjadi suatu perubahan dalam organisasi, anda selalu bisa mengkomunikasikannya kepada bawahan?

Jawab : sangat bisa.

Interline Communication

21. Saya dan divisi yang lain diberikan kesempatan untuk mengkomunikasikan ide/gagasan dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : ya, tentu saja.

22. Saya selalu mengkomunikasikan ide/gagasan ketika berada dalam sebuah rapat/briefing?

Jawab : tentu, apalagi kalau berhubungan dengan permasalahan pada bawahan.

23. Atasan dan rekan-rekan kerja saya selalu menghargai setiap pendapat yang saya komunikasikan?

Jawab : selalu.

24. Ketika divisi lain mengkomunikasikan ide/gagasan anda selalu bisa menghargainya?

Jawab : tentu saja.

25. Saya bisa menerima ide/gagasan lain yang dikomunikasikan oleh rekan saya yang lebih baik?

Jawab : ya, sangat bisa

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi



Nama : Nasrul Hidayat
Tempat & Tanggal Lahir : Pandeglang,
20 November 1990
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Kp. Kadu Bungbulang
Desa Koranji
Rt. 03 / Rw. 01
Kec. Pulosari
Pandeglang
Banten

No. Telepon : 085692231096
Alamat Email : hidayat.nasrul@yahoo.com
Motto Hidup : Buatlah orang-orang di sekitar anda tersenyum,
karena
hal itu sangatlah indah

Riwayat Pendidikan

- SDN 3 Koranji (1995-2001)
- SMP Negeri 3 Menes (2001-2004)
- SMA Negeri 4 Pandeglang (2004-2007)
- Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2007-2012)