

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam masyarakat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan pemahaman yang harmonis dan membantu organisasi menentukan tindakan. Oleh karena itu, perusahaan yang sukses adalah perusahaan yang mendukung komunikasi organisasi.

Kantor Pelayanan PT Bank DKI Cakung adalah Salah satu unit bisnis BUMD JAKARTA berperan penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya bagian pelayanan yang meningkatkan kesadaran masyarakat akan perencanaan masa depan dalam hal memberikan pelayanan..

Permasalahan bagian pelayanan PT Bank DKI Cakung adalah komunikasi, khususnya komunikasi dalam organisasi yang belum optimal, yang berarti karyawan sering mengalami kinerja yang kurang optimal. Hal ini terlihat di berbagai bidang yang menangani tugas yang berbeda. Banyak karyawan yang mengeluh tidak dapat menemukan pekerjaan tetap. Hal ini juga akan mempengaruhi PT Perolehan produktivitas yang diharapkan dari Kantor Pelayanan Bank DKI Cakung memberikan dampak yang signifikan.

Bab ini menggunakan teori dari bab sebelumnya untuk membahas studi kasus. Data yang digunakan adalah hasil observasi mendalam terhadap metode pengumpulan informasi dalam jurnal penelitian.

Dari permasalahan yang penulis uraikan, penggunaan komunikasi untuk komunikasi organisasi sangat kurang baik, itulah sebabnya pegawai sering mengalami kinerja yang kurang optimal. bahwa permasalahan tersebut terkait dengan penerapan sistem komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik di kantor. Hal ini juga berdampak besar pada peningkatan kinerja yang diharapkan PT Bank DKI Kantor Layanan Cakung, sehingga berdampak terhadap lambatnya penyelesaian pekerjaan. Penulis menemukan bahwa tidak relevansinya masalah terhadap teori mengenai penerapan sistem komunikasi organisasi yang diterapkan dengan baik di dalam kantor.

B. Analisis Kasus

Sistem komunikasi organisasi perlu diawasi dengan baik, karena pengaruhnya sangat mempengaruhi hubungan antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik sangat penting untuk operasi normal suatu perusahaan, karena komunikasi adalah kegiatan untuk memberikan informasi. Kemudian penulis melakukan analisis dalam bentuk karya tulis ilmiah untuk mencari solusi dan saran yang mungkin berguna bagi perusahaan .

Berikut ini merupakan hasil penelitian:

1. Komunikasi

Komunikasi yang menarik dan efektif tercermin dari efek komunikasi sekunder. Jika pesan atau informasi yang diterima mendapat respon yang cukup dari penerima, berarti informasi tersebut dapat diterima dengan baik.

Napitupulu (2019) Saat transmisi pesan dari komunikator ke saluran komunikasi tidak benar, komunikasi sering terjadi dengan izin pengertian, atau bahkan kesalahpahaman, dan informasi/informasi tidak sepenuhnya diterima karena simbol atau bahasa yang digunakan tidak memiliki pemahaman yang sama. Mereka memiliki sesuatu yang komunikator gunakan, dan komunikator menerima hambatan atau hambatan lain yang mengganggu operasi normal sistem komunikasi.

Menurut Arik (2018) hambatan dapat dihindari dengan aman dan benar. Berikut jenis hambatan yang ada dalam organisasi:

- a) Hambatan komunikasi merupakan ketidakjelasan informasi yang disampaikan yang mengakibatkan terhambatnya suatu aktivitas komunikasi.
- b) Hambatan fisik disebabkan oleh gangguan cuaca, gangguan sinyal, dll sehingga terjadi hambatan.
- c) Hambatan semantik adalah hambatan yang disebabkan oleh kesalahpahaman bahasa asing dan terminologi yang digunakan dalam informasi atau pesan.

- d) Hambatan psikologis, yang disebabkan oleh keadaan mental pengirim atau penerima informasi, yang mengarah pada perubahan informasi.

Hambatan interpersonal adalah hambatan yang muncul antar individu dalam suatu organisasi, biasanya hambatan tersebut muncul karena adanya kesalahpahaman antar pribadi tentang peran dan wewenang individu dalam organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian ditunjukkan dengan adanya manajemen dan perintah yang jelas dari manajer maupun atasan, namun masalahnya adalah kurangnya semangat dan hubungan yang baik dengan supervisor, karena mereka lebih banyak menggunakan komunikasi nonverbal dari atasan sehingga komunikasi menjadi kaku dan mengakibatkan ketakutan pada beberapa karyawan

Dalam hal ini dapat kita lihat bahwa hambatan komunikasi beberapa karyawan terutama disebabkan oleh kurangnya hubungan yang baik dengan atasannya, sehingga kurang berani untuk berkomunikasi, sehingga diperlukan mediasi yang lebih untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Penulis mengusulkan solusi berdasarkan teori palsu, yaitu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bertukar informasi dan keluhan selama bekerja, misalnya dalam bentuk komentar dan pengenalan latar belakang. Hal ini selaras dengan pernyataan Aziz (2019) yang mengatakan ““Untuk mengatasi Hambatan komunikasi,

perusahaan harus memberikan umpan balik, yaitu memberi seseorang kesempatan untuk menyampaikan informasi dan ide untuk mencapai 2 (dua) bentuk komunikasi” kemudian menurut Kartika (2017) ” mengatakan: “Untuk menciptakan keharmonisan, Perusahaan perlu merespon penerima informasi, yaitu memahami latar belakang, persiapan dan kondisi penerima informasi, agar informasi yang dikirimkan bermanfaat bagi penerima. Pesannya, yang direkam, mudah dipahami”. Menurut Hanif (2020) “salah satu kemungkinan untuk memperbaiki hambatan komunikasi adalah dengan mencatat secara detail informasi apa yang harus disampaikan dan kapan kepada siapa.”

2. Sistem Komunikasi Organisasi

Menurut Aziz (2019) ada beberapa proses yang dicakup oleh sistem komunikasi, yaitu dapat berupa pertukaran informasi serta interpretasi informasi dalam ruang lingkup kantor, dan jalinan hubungan antar semua elemen kantor, seperti individu, kelompok, dan organisasi mereka sendiri yang bersifat terstruktur, mengarahkan dan diarahkan. Komunikasi mengatur maksud dan tujuan dari kantor kemudian komunikasi akan membentuk sebuah sistem yang disebut sistem komunikasi organisasi. Seperti yang kita ketahui bersama, Kantor Pelayanan Cakung Bank DKI menggunakan metode komunikasi uplink dan downlink agar

penyampaian informasi lebih fleksibel dan bebas.

Sistem komunikasi dalam Organisasi PT Bank DKI terbag menjadi 3 yakni sebagai berikut :

- a) Komunikasi yang berhubungan terkait dengan pekerjaan organisasi, seperti data tentang tugas atau operasi organisasi.
- b) Komunikasi yang mengenai mekanisme organisasi seperti perintah, aturan dan peraturan.
- c) Komunikasi yang berhubungan terkait dengan pemeliharaan dan pengembangan lebih lanjut organisasi.

Menurut Yuliani (2017) berpendapat bahwa pengelolaan sistem komunikasi organisasi dapat dilihat dari dua perspektif. Pertama, menurut sumber daya mereka, model komunikasi yang struktur jaringan komunikasi yang berbeda diintegrasikan dan dikembangkan oleh kelompok kecil. Jaringan komunikasi kemudian menjadi sistem komunikasi publik yang digunakan kelompok untuk mengirim pesan dari satu orang ke orang lain.

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem komunikasi organisasi saling terkait dan memiliki bidang dan perspektif yang berbeda. Salah satu tugas manajemen PT Bank DKI Lanan Cakung adalah membangun sistem komunikasi yang hierarkis, seperti komunikasi antara atasan dan atasan, tergantung

levelnya.

Memelihara sistem komunikasi organisasi yang baik dan benar berdampak pada peningkatan produktivitas, memungkinkan karyawan memperoleh upah atau gaji yang lebih tinggi, sehingga membawa kebahagiaan karyawan yang lebih besar. Dengan meningkatkan produktivitas setiap karyawan, produktivitas secara keseluruhan juga meningkat. Dengan meningkatkan kinerja setiap individu karyawan maka kinerja secara keseluruhan juga meningkat.

Dari perspektif produktivitas karyawan, komunikasi memfasilitasi mereka baik secara materi maupun moral. Komunikasi yang baik dalam organisasi dapat menjalin hubungan yang baik di antara mereka, membuat pekerjaan lebih menyenangkan dan santai, dan pekerjaan kantor juga dapat berjalan dengan lancar, karena produktivitas adalah hasil dari sumber daya kerja yang mempengaruhi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan. Kinerja yang tinggi mendorong perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti keterampilan, manajemen yang bertanggung jawab, komunikasi, dan pelatihan.

Penulis mengusulkan sebuah solusi. Jika perusahaan menjalin hubungan baik dengan karyawan, seperti hiburan dan komunikasi yang baik, itu seperti kantor sebagai rumah kedua. Bagi

anggota perusahaan, tidak ada keraguan bahwa produktivitas juga akan meningkat. Manajemen yang baik dari sistem komunikasi organisasi sangat penting. Berdasarkan struktur hierarki tersebut di atas, manajer dan bawahan harus terhubung, karena sistem komunikasi yang efektif adalah sistem yang berkomunikasi dan memahami satu sama lain dan dengan demikian membangun jaringan yang kuat.

Hal diatas sesuai dengan pernyataan Akil (2018) Dalam hal komunikasi organisasi, organisasi dapat dibandingkan dengan sistem pemrosesan informasi dengan faktor input, proses, dan output. Dalam suatu organisasi, semua pihak saling berkomunikasi, yaitu: mengirim, menerima, dan menyimpan informasi. Anggota juga belajar untuk memahami, menafsirkan, memodifikasi, dan menerapkan informasi. Selama bisnis berlanjut, proses komunikasi akan terus berlanjut.

Menurut Aziz (2019) sistem komunikasi organisasi manajemen adalah proses atau metode pengelolaan kegiatan atau proses untuk melakukan tindakan tertentu dengan memobilisasi energi orang lain. Proses membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi. Melacak Ikut serta dalam pelaksanaan pedoman dan perwujudan tujuan melalui komunikasi.