**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENERAPKAN VISI DAN MISI ORGANISASI**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan di KSPPS Prima Artha)**

Edy Wijaya

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

e-mail : edayana1995@gmail.com

**ABSTRAK**

Perkembangan dan hasil yang dicapai oleh lembaga keuangan syariah yang berkualitas dan mencapai prestasi tidak lepas dari sistem organisasi perusahaan yang sehat dan kuat serta SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul dan profesional yang di dukung oleh penerapan visi dan misi organisasi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Objek penelitian dilakukan di kantor KSPPS Prima Artha cabang Sleman dan cabang Seyegan. Hasil penelitian menunjukan bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah pola semua saluran yakni tidak ada batasan interaksi diantara keduanya seperti *sharing session*, *coaching mentoring* dan juga rapat rutin bersama. Selain itu dalam kondisi tertentu menggunakan komunikasi ogranisasi pola rantai, hal ini untuk menjaga rasa kepuasan terhadap pesan yang diterima antara karyawan dengan pimpinan tertinggi. Proses terjadinya komunikasi organisasi terjadi secara formal ketika rapat rutin dan informal ketika waktu lenggang. Adapun faktor hambatannya adalah penerima pesan tidak memahami pesan secar utuh karena penerima pesan memiliki prasangka negatif dahulu sebelum pimpinan akan menyampaikan sebuah pesan, hal ini dapat dipicu oleh ketidakpuasan karyawan pada komunikasi tersebut.

Kata kunci : Lembaga Keuangan Syariah, KSPPS Prima Artha, Komunikasi Organisasi.

***Abstract***

*The developments and results achieved by qualified and succesfful islamic financial institutions cannot be separated from a healthy and strong corporate organizational system and excellent, professional human resources and supported by the implementation of a good vision dan mission of the organization. This study aims to identify and explain the pattern of organizational communication that occurs between leaders and employees in implementing the organization’s vision and mission. The research method used is descriptive qualitative research. The object of research was carried out at the KSPPS Prima Artha office, Sleman branch and Seyegan branch. The results of the study show that the communication pattern used is the pattern off all channels, namely there is no interaction limit between the two such as sharing sessions, coaching mentoring and also regular meetings together. In addition, under certain conditions, organizational communication is used in a chain pattern, this is to maintain a sense of satisfaction with the messages received between employees and the highest leadership. The proses of organizational communication occurs formaly during routine meetings and informally during free time. The obstacle factor is that the recepient of the message does not understand the message as a whole because the recepient of the message has a negative prejudice before the leader will convey a message, this can be triggered by employee dissatisfaction with the communication.*

*Keywords : Islamic Financial Institutions, KSPPS Prima Artha, Organizational Communicatio*

**Pendahuluan**

Perkembangan uang syariah di Indonesia telah meningkat lebih dari dua puluh tahun sejak aktivitas Bank Muamalat Indonesia, sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangan uang Islam telah membawa berbagai prestasi, mulai dari bertambahnya jumlah barang dan administrasi, hingga berkembangnya infrastruktur yang menjunjung tinggi uang Islam. Meskipun demikian, perkembangan uang Islam belum memiliki pilihan untuk tetap mewaspadai perkembangan uang konvensional.

Peningkatan aset membuktikan bahwa ada peningkatan konsumen pengguna jasa perbankan syari’ah di Indonesia. Hal ini menunjukan konsumen perbankan di Indonesia sudah mulai percaya akan hadirnya system perbankan syari’ah. Dengan menggunkan system perbankan syariah diharapkan system keuangan yang berjalan sesuai dengan landasan syariat islam. Sebagaimana ditunjukkan dari beberapa penelirian yang telah dilakukan terhadap bank syariah, khususnya yang terkait dengan konsumen bank syariah, alasan mereka untuk berhubungan dan menjadi nasabah adalah mereka beralasan dengan dasar keagamaan. Mereka menganggap bahwa bunga bank konvensional yang diterapkan haram hukumnya dalam syariah islam. Kebutuhan masyarakat akan bank yang sesuai dengan syariah islam menunjukan sesuatu yang positif dengan begitu perusahaan perbankan terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik serta benar hati – hati dalam menerapkan system perbankan guna mendapatkan nasabah yang tepat.

Di Indonesia sendiri sudah banyak sekali bank syariah ataupun lembaga keuangan syariah baik milik pemerintah (BUMN) seperti BSI (Bank Syariah Indonesia) ataupun swasta seperti model BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan model Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Lembaga keuangan syariah seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah atau yang lebih terkenal dikalangan masyarakat dengan nama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil)* ini merupakan lembaga keuangan syariah yang menyasar level mikro atau UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di bawah naungan Kementrian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya di Kabupaten Sleman ini ada sekitar 370 koperasi konvensional dan 74 koperasi syariah dengan aset total koperasi 1,4 T (*triliyun*) dan jumlah anggota 292.008 orang[[1]](#footnote-1).

Kegiatan koperasi syariah jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan perbankan syariah, hal ini dikarenakan koperasi syariah secara badan hukum berbeda dengan perbankan syariah. Koperasi syariah lebih menyasar ke level mikro bahkan ultra mikro dapat dilihat dengan minimal jumlah pinjaman atau pembiayaan yang diberikan. Di Kabupaten Sleman sudah banyak Koperasi yang semakin tumbuh dan berkembang asetnya dengan pesat, salah satunya adalah KSPPS Prima Artha. Tidak banyak orang yang mengetahui bahwa KSPPS Prima Artha pernah mendapatkan predikat sebagai koperasi berprestasi tingkat kabupaten Sleman th 2017, Koperasi Berprestasi tingkat Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017 jenis Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Berprestasi tahun 2017 jenis Simpan Pinjam dari Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia, dan pada tahun 2020 termasuk 5 besar koperasi syariah (BMT) dengan aset terbesar di Kabupaten Sleman.

Dalam terbentuknya dan perkembangan dari KSPPS Prima Artha tentunya ada sejarah yang terkandung didalamnya. Sejarah KSPPS Prima Artha adalah sebagai berikut, “Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Prima Artha dengan nama singkat KSPPS Prima Artha berdiri sejak tahun 1998, tepatnya pada tanggal 9 Juni 1998. Koperasi mendapatkan pengesahan pada tanggal 24 Mei 1999 dengan nama Koperasi Serba Usaha Baitul Maal wat Tamwil (KSU BMT Prima Artha) dengan badan hukum nomor BH:66/BH/DK/1999. Pada mulanya Koperasi bernama “Maslahah” yang didirikan sebanyak 21 calon anggota pendiri dengan mengumpulkan modal Rp. 1.050.000,- (*satu juta lima puluh ribu rupiah)* dengan kantor operasional di Pasar Ngino, Margoagung, Seyegan, Sleman. Dan per tanggal 31 Desember 2016 modal tercatat sebesar Rp 2.899.849.579,- dengan jumlah anggota yang dilayani sebanyak 3.878 orang”[[2]](#footnote-2). Pada tahun 2020 KSPPS Prima Artha sudah memiliki Aset kurang lebih 23 M (*miliyar*) dengan 1 Kantor Pusat, 2 Kantor cabang dan 1 kantor Kas pembantu dengan total karyawan atau pengelola sebanyak 18 orang.

Dengan perkembangan dan hasil yang dicapai oleh lembaga keuangan syariah tersebut tidak lepas dari sistem organisasi perusahaan yang sehat dan kuat serta SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul dan profesional. Untuk mencapai tujuan dari organisasi perusahaan tersebut dibutuhkan satu visi yang sama antara seluruh anggota organisasi dengan pimpinan. Seluruh anggota organisasi harus memahami apa visi yang akan dicapai dan apa misi yang harus dilakukan oleh organisasi tersebut. Penyampaian visi dan misi yang sama dibutuhkan komunikasi yang efektif yang harus dilakukan oleh pimpinan kepada seluruh anggota organisasi. Setiap individu dari anggota memiliki kebutuhan data untuk tugas yang akan mereka lakukan untuk mencapai tujuan organisasi. . Baik secara merata maupun ke atas, masing-masing dari anggota jujur dan terbuka agar komunikasi yang dibangun dapat diterima dengan baik dan dibangun dengan kepercayaan masing-masing untuk produktifitas dan semangat kerja.

Proses komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan dalam kehidupan perusahaan sehari-hari merupakan elemen penting untuk komunikasi yang efektif dalam organisasi perusahaan. Karena efektif atau tidaknya sebuah komunikasi tergantung pada hubungan keduanya yang sudah dibangun berdasarkan suasana kerja yang baik dalam perusahaan. Oleh sebab itu hubungan antara atasan dan bawahan menjadi sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif guna menghadirkan suasana yang kondusif dalam perusahaan. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan antara atasan dan bawahan[[3]](#footnote-3).

Dalam organisasi tersebut diperlukan komunikasi antara karyawan dengan nasabah untuk membangun hubungan yang dekat supaya nasabah tetap loyal dengan KSPPS Prima Artha. Pesan yang disampaikan oleh karyawan kepada nasabah tentu tidak dapat dipisahkan dari visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi perusahaan. Dalam komunikasi antara pimpinan dan karyawan dan antara karyawan dan karyawan harus efektif untuk meminimalisir konflik yang akan terjadi. Pola komunikasi organisasi inilah yang membawa pesan ataupun informasi yang sesuai dengan visi dan misi organisasi perusahaan yang akan terjadi antara pimpinan dan karyawan dan nantinya informasi yang tersampaikan kepada nasabah dapat sesuai dengan tujuan organisasi KSPPS Prima Artha.

**Permasalahan dan Tujuan Kajian**

Perkembangan dan hasil yang dicapai oleh lembaga keuangan syariah khususnya KSPPS Prima Artha yang berkualitas dan mencapai prestasi tidak lepas dari sistem organisasi perusahaan yang sehat dan kuat serta SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul dan profesional yang di dukung oleh penerapan visi dan misi organisasi yang baik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi.

**Kerangka Teori**

Komunikasi yang baik sangat diperlukan bagi setiap orang, khususnya bagi karyawan KSPPS Prima Artha ini. Karena berhubungan dengan berkomunikasi dengan pimpinan supaya visi dan misi organisasi perusahaan dapat terpenuhi, komunikasi antara pimpinan dan karyawan haruslah berjalan lancar.

Pola komunikasi merupakan salah satu faktor penting guna memperlancar arus produksi, oleh karena itu dalam perusahaan komunikasi adalah penyampaian informasi yang sangat penting guna mendukung faktor-faktor produksi perusahaan. Organisasi juga merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat kita bermain, dan organisasi adalah tempat dimana kita bisa melakukan apa saja.[[4]](#footnote-4)

Organisasi bisa dikatakan sebagai sebuah kelompok individu yang di organisasikan untuk mencapai tujuan tertentu, jumlah individu sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Ada yang beranggotakan tiga atau empat orang bekerja dengan kontak yang sangat dekat, yang lainnya memiliki seribu karyawan tersebar di seluruh dunia. Adapun definisi komunikasi organisasi yaitu sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.[[5]](#footnote-5)

Komunikasi organisasi yang bersifat formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Sedangkan dalam komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual.[[6]](#footnote-6)

Dalam sebuah komunikasi organisasi terdapat jaringan komunikasi diantaranya: komunikasi formal dan informal.[[7]](#footnote-7)

1. Komunikasi Formal

Komunikasi formal adalah suatu proses komunikasi yang bersifat resmi dan biasanya dilakukan didalam lembaga formal melalui garis perintah atau sifat intruksi, berdasarkan struktur organisasi oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas organisasi dengan status masing-masing. Suatu organisasi dapat dikatan formal ketika berkomunikasi antara dua orang atau lebih.

1. Komunikasi informal

Komunikasi informal adalah komunikasi antara orang yang ada dalam suatu organisasi, akan tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Fungsi komunikasi informal adalah untuk memelihara hubungan sosial persahabatan kelompok informal, penyebaran informasi yang bersifat pribadi dan privat seperti isu, gossip atau rumor.

Pada komunikasi organisasi kita tentu berbicara tentang bagaimana komunikasi itu dapat tersalurkan karena kita ketahui bahwa komunikasi yang terjadi dengan orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal disamping itu, organisasi juga perlu melakukan komunikasi dengan pihak luar, seperti pemasok, pelanggan, kreditur, dll. Komunikasi yang terjadi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal.

Pola komunikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sistem.[[8]](#footnote-8) Adapun yang dimaksud dengan sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Jadi pola komunikasi adalah sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk merubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikan.

Studi tentang pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berkomunikasi. Walaupun sebenarnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda. Penulis akan menguraikan lima pola komunikasi, yaitu : komunikasi pola roda, pola rantai, pola lingkaran, pola y dan pola saluran total.[[9]](#footnote-9)

1. Pola Lingkaran

Pola atau jaringan komunikasi hanya merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai

1. Pola roda

Struktur roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya di pusat. Orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lain, maka pesannya harus di sampaikan melalui pemimpinnya.

1. Pola Y

Pola atau struktur Y relatif kurang tersentralisasikan dibanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas (orang ketiga dari bawah). Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pimpinan kedua (orang kedua dari bawah).

1. Pola Rantai

Pola atau struktur rantai sama dengan struktur lingkaran kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja. Keadaan terpusat juga terdapat disini orang yang berasa di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di posisi lain.

1. Pola Semua Saluran

Pola semua saluran atau pola saluran total hampir sama dengan struktur lingkaran dalam arti semua anggota adalah sama dan semuanya memiliki kekuatan yang sama untuk memengaruhi anggota lainnya. Akan tetapi, dalam struktur semua saluran, setiap anggota bisa berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara optimum.

**Metode Kajian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa[[10]](#footnote-10). Peneliti memilih penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kepada subjek penelitian untuk memperoleh data.

Peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan salah satu jenis sampling yang sering digunakan pada penelitian kualitatif. Sampel yang dipilih berdasarkan persoalan – persoalan yang diteliti, seperti pimpinan dan karyawan di KSPPS Prima Artha.

Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, dan dengan melalui tahap pengumpulan data yang terdiri dari wawancara langsung dengan narasumber berdasarkan teknik purposive sampling yaitu Direktur, KBM, Staff Marketing, Administrasi Layanan dan AKPI. Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang dibentuk dokumentasi. Dikumentasi yang peneliti dapatkan merupakan foto atau dokumentasi dari hasil wawancara. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui dokumen yang diberikan oleh KSPPS Prima Artha yang berkaitan dengan visi dan misi KSPPS Prima Artha.

Penelitian ini menggunakan data primer seperti wawancara mendalam dan observasi partisipan sebagai data utama dalam penelitian ini. Di sini peneliti mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan KSPPS Prima Artha. Dari 1 pimpinan Direktur dan 3 Kepala Bagian peneliti memilih sebagai narasumber adalah Bapak Abdul Latip, M.M selaku Direktur dan Ibu Eko Sri Riwayati, S.E selaku Kepala Bagian Marketing. Sedangkan karyawan dari total 14 orang sebagai narasumber adalah Ibu Neny Fitriana dan Sdr Reny Prasetya sebagai Marketing dan Sdri Dwi Putri sebagai Admin Layanan serta Sdri Nita Sevia Wulandari sebagai AKPI.

Untuk mendukung data primer, peneliti menggunakan data penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan data melalui buku-buku ilmiah, artikel dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan nama penelitian yang dilakukan oleh penulis. Serta catatan di lokasi penelitian dan sumber lain yang relevan dengan subjek penelitian seperti SOP, budaya kerja, serta indikator kinerja karyawan.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Metode yang digunakan dalam teknik analisis data ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh kemudian mengubahnya ke dalam bentuk penjelasan yang realistis. Teknik analisis data ini menggunakan teknik Miles dan Hubberman untuk mendapatkan informan yang relevan dan juga untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ini. Teknik yang akan digunakan menurut Miles dan Huberrman analisis data penelitian kualitatif adalah reduksi data; penyajian data; dan penarikan kesimpulan.

**Hasil Kajian**

Pada penelitian ini, penulis membahas mengenai komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan data sumber yang penulis dapatkan, visi KSPPS Prima Artha adalah *“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang handal, profesional dan terdepan dalam pelayanan dengan menerapkan prinsip – prinsip syariah”*.

Dari visi tersebut sudah jelas bahwa KSPPS Prima Artha ingin menjadi koperasi yang handal, profesional dan terdepan. Terdepan dalam hal pelayanan meliputi pelayanan kepada anggota, pelayanan kepada sesama karyawan, serta sistem pelayanan yang sudah dibentuk oleh KSPPS Prima Artha untuk memberikan yang terbaik kepada anggota. Terdepan dalam pelayanan sesuai dengan prinsip syariah juga diimplementasikan sesuai dengan arahan dari Dewan Pengawas Syariah KSPPS Prima Artha seperti, penerapan – penerapan akad syariah, SDM yang dikuatkan dan dibekali dengan ilmu agama Islam, kejelasan penggunaan dana oleh anggota serta sistem akuntansi yang sesuai dengan prinsip syariah.

Dari visi di atas diperlukan misi untuk mewujudkannya, misi – misi yang sudah ditentukan harus diimplementasikan dalam kegiatan sehari – hari oleh seluruh elemen KSPPS Prima Artha seperti :

* Adanya KPI *(Key Performance Indicator)* dan Penilaian *Corporate Culture.* Untuk mengontrol target dari setiap karyawan KSPPS Prima Artha, karyawan diwajibkan mengisi kegiatan dan hasil kinerja yang dikerjakan pada setiap harinya pada form KPI yang sudah ditentukan. Selain hasil kinerja masing-masing individu, ada juga penilaian budaya kerja untuk individu lain.
* *Coaching dan Mentoring* antara pimpinan dan bawahan secara individual. Hal ini sering dilakukan antara pimpian dan bawahan secara langsung untuk mengetahui seberapa besar kemampuan bawahan dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan.
* Rapat rutin Marketing, rapat Manajemen, rapat Pengurus dan Rapat Gabungan. Setiap satu minggu sekali akan diadakan rapat Marketing dan Manajemen dalam forum yang berbeda. Rapat pengurus 2 bulan sekali dan rapat gabungan 3 bulan sekali. Hal ini rutin dilakukan untuk mewujudkan sistem kelembagaan yang kuat. Internal organisasi harus satu visi dan satu tujuan dengan diadakan rapat rutin mulai dari rapat khusus petinggi – petinggi KSPPS Prima Artha yaitu rapat gabungan sampai tingkat bawah yaitu rapat marketing.
* Adanya audit internal dan audit ekseternal untuk mendukung sistem kelembagaan yang sehat.
* Penguatan ke syari’ahan kepada seluruh karyawan KSPPS Prima Artha melalui kegiataan spiritual pengajian rutin setiap selasa pagi, serta evaluasi penerapan akad syariah oleh Dewan Pengawas Syariah yang biasa dilakukan setiap 2 bulan sekali.

Komunikasi organisasi yang dilakukan antara pimpinan dan karyawan adalah dengan menjalankan aktivitas sehari – hari seperti di atas sesuai dengan sistem yang dibentuk oleh organisasi dan didukung dengan pola komunikasi organisai seperti sifatnya informatif atau pengendalian. Serta pola – pola komunikasi organisasi yang terjalin di dalam organisasi tersebut.

Pola komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan yang efektif di KSPPS Prima Artha dalam menerapkan visi dan misi organisasi sangatlah penting, jika komunikasi organisasi yang diterapkan dan dijalankan dengan baik, maka semua tujuan organisasi atau visi dan misi akan terwujud dengan baik, tapi sebaliknya jika komunikasi organisasi tidak dapat diterapkan dan dijalankan dengan baik, maka tujuan atau visi dan misi KSPPS Prima Artha dalam meraih kesuksesan tidak dapat terwujud sebagaimana yang diinginkan. Karena berjalannya suatu aktifitas di luar itu berawal dari dalam komunikasi yang baik.

1. Proses Komunikasi Organisasi

Proses komunikasi pimpinan kepada karyawan dalam penerapan visi dan misi organisasi dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal melalui rapat – rapat rutin yang sudah diagendakan, dan secara informal dilakukan secara langsung atau tatap muka dan penyampaian pesan yang dilakukan mengedepankan kedekatan diantara keduanya. Hal ini dilakukan untuk membangun hubungan yang baik dan komunikasi dapat berjalan dengan efektif. Proses komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan juga harus berimbas kepada penerapan visi dan misi organisasi melalui *job desk* yang diterima oleh setiap karyawan.

Pola komunikasi yang dilakukan lebih sering yang sifatnya adalah formal yaitu melalui rapat rutin yang sudah diagendakan. Konsistensi penerapan visi dan misi organisasi adalah dengan menggunakan alat perencanaan untuk mencapai target, dari alat perencanaan tersebut harus dikomunikasikan kepada pimpinan atau *sharing* kepada pimpinan melalui komunikasi langsung atau tatap muka untuk mengevaluasi hasil dari perencanaan tersebut yaitu pada saat *cooaching* dan *mentoring.* Ketika ada yang belum sesuai dengan target atau tujuan organisasi, karyawan akan berkomunikasi kepada pimpinan secara langsung atau tatap muka.

1. Pola Komunikasi Organisasi

Dalam pola komunikasi organisasi, KSPPS Prima Artha menggunakan pola komunikasi semua saluran dan pola rantai. Pimpinan memberikan kesempatan bagi karyawan yang ingin menyampaikan ide kreatif serta permasalah yang ada untuk saling bertukar pikiran dengan pimpinan. Tidak ada batasan bagi karyawan dan pimpinan untuk menjalin komunikasi yang efektif untuk pengembangan organisasi perusahaan. Tujuannya adalah terjalinnya hubungan diantara keduanya saling terjaga.

Dalam situasi tertentu KSPPS Prima Artha menggunakan pola komunikasi organisasi dengan pola rantai. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir ketidakpuasan karyawan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan tertinggi di KSPPS Prima Artha yaitu Direktur. Direktur pada situasi tertentu akan memberikan arahan kepada bawahannya melalui kepala bagian terlebih dahulu, kemudian kepala bagian akan meneruskan pesan tersebut kepada karyawan dibawahnya.

Adapun bentuk komunikasi yang terjadi di KSPPS Prima Artha berfungsi informatif yaitu pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Selain itu bentuk komunikasi yang paling sering digunakan di KSPPS Prima Artha adalah berfungsi sebagai pengendalian yaitu komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengedalian organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah, dan laporan. Seperti rosedur – prosedur peraturan karyawan, budaya kerja, serta penilaian kinerja karyawan (KPI).

Pola semua saluran, yakni bentuk komunikasi ini memberikan kebebasan untuk menyampaikan informasi baik itu dari pimpinan ke karyawannya ataupun dari karyawan ke pimpinannya. KSPPS Prima Artha memberikan kesempatan bagi karyawan yang ingin menyampaikan ide kreatif serta permasalah yang ada untuk saling bertukar pikiran dengan pimpinan. Tidak ada batasan bagi karyawan dan pimpinan untuk menjalin komunikasi yang efektif untuk pengembangan organisasi perusahaan. sebagai pimpinan akan selalu terbuka dan akan memberikan arahan langsung kepada karyawannya. Dengan memberikan bimbingan langsung kepada karyawannya supaya kinerja yang dilakukan tidak melenceng dari tujuan yang sudah ditentukan. Dan pimpinan selalu terbuka terhadap permsalahan – permasalahan yang dihadapai oleh karyawannya.

Pola rantai yakni, satu anggota hanya dapat berkomunikasi dengan satu anggota lain lalu anggota tersebut dapat menyampaikan pesan tersebut pada anggota lainnya lagi. Seperti contoh si A dapat berkomunikasi dengan B, B dengan C, C dengan D dan begitu seterusnya. Pimpinan tertinggi organisasi tidak harus berkomunikasi atau menyampaikan pesan langsung kepada karyawan, tetapi harus melalui salah satu bawahan lainnya yang berfungsi sebagai perantara. Dalam situasi tertentu, pimpinan tidak akan berkomunikasi secara langsung kepada karyawan yang bersangkutan, hal ini untuk meminimalisir adanya ketidakpuasan pesan yang diterima langsung dari pimpinan tertinggi.

Komunikasi dalam organisasi bisa juga berfungsi informatif yaitu pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Bahwa komunikasi dalam organisasi yang berfungsi informatif dari pimpinan ke karyawan akan dikerjakan apabila mereka sudah faham akan pesan yang diterima. Pesan informatif yang diterima akan langsung dikerjakan dan langsung dipahami oleh masing – masing karyawan.

Komunikasi dalam organisasi juga berfungsi sebagai pengatur dan pengendalian organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah, dan laporan. KSPPS Prima Artha melakukan suatu pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi. Sebagai pengatur dan pengendalian organisasi, komunikasi yang terjadi diantara keudanya harus efektif, karena sebagai pimpinan harus aktif berkomunikasi dengan karyawannya untuk mendukung keberlangsungan hubungan diantara keduanya. Dalam hal menilai atau mengukur sebuah konsistensi pekerjaan adalah menggunakan penilaian kinerja atau bisa penilaian budaya organisasi. Hasil yang diperoleh dari penilaian tersebut, poin – poin yang dijadikan sebagai penilaian harus dikomunikasikan secara konsisten kepada karyawan baik secara formal maupun secara informal melalui komunikasi secara langsung.

1. Keterbukaan

Keterbukaan komunikasi dari pimpinan kepada karyawan di KSPPS Prima Artha berjalan dengan baik, karena untuk membangun keterbukaan komunikasi pimpinan kepada karyawan, di KSPPS Prima Artha menggunakan suatu pola komunikasi, dimana pola komunikasi bisa disebut juga sebagai model atau gambar tetapi maksudnya sama, yaitu sistem yang berdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini keterbukaan komunikasi pimpinan kepada karyawan di KSPPS Prima Artha dalam menerapkan visi dan misi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, maka pimpinan harus membangun keterbukaan komunikasi kepada karyawannya dengan efektif, baik dan benar sesuai dengan tujuan yang dicapai.

1. Hambatan Komunikasi

Dalam setiap organisasi tentu setiap pimpinan dan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi merasakan beberapa kendala komunikasi yang dihadapi. Untuk itu perlu di telusuri kejelasan dalam berkomunikasi dengan baik sehingga tidak adanya hambatan dalam berkomunikasi.

Persepsi negatif karyawan terhadap komunikasi dengan atasannya dapat disebabkan oleh ketidakpuasan karyawan terhadap komunikasi tersebut. Kualitas hubungan antara pemimpin dan karyawan merupakan parameter penting dalam menentukan apakah karyawan puas dengan komunikasi yang terjadi di organisasi tempat mereka bekerja. Karyawan pada umumnya akan puas dan dirasakan positif oleh komunikasi kepemimpinan jika hubungan antara manajemen dan karyawan terjalin dalam suasana kepercayaan, penghargaan, umpan balik yang konstruktif, saling mendukung dan pengertian, dan organisasi atau lembaga keuangan KSPPS Prima Artha.

Dari berbagai hambatan komunikasi yang ada, penerapan visi dan misi organisasi di KSPPS Prima Artha masih dapat ditingkatkan dengan syarat hambatan – hambatan tersebut dihilangkan atau dikurangi.

**Kesimpulan**

Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan yang digunakan adalah pola semua saluran yakni tidak ada batasan interaksi diantara keduanya seperti *sharing session*, *coaching mentoring* dan juga rapat rutin bersama. Hal ini karena pimpinan ingin melihat langsung secara detail setiap permasalahan karyawan yang dihadapi, pimpinan menginginkan masukan dari setiap pekerjaan yang dilakukan yang sesuai dengan visi dan misi organisasi tanpa ada bias pesan yang tersampaikan. Selain itu pimpinan dalam kondisi tertentu menggunakan komunikasi ogranisasi pola rantai, hal ini untuk menjaga rasa kepuasan terhadap pesan yang diterima antara karyawan dengan pimpinan tertinggi.

Proses terjadinya atau berlangsungnya komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan KSPPS Prima Artha ini secara formal, dilakukan ketika rapat rutin akan dimulai. Secara informal komunikasi yang terjadi ketika waktu lenggang atau saat keduanya tidak ada jadwal tertentu. Adapun pesan komunikasi yang disampaikan oleh pimpinan mengenai visi dan misi organisasi yaitu berkaitan dengan program – program kerja yang sesuai dengan visi dan misi, budaya kerja, KPI (target pekerjaan) serta kegiatan sehari – hari yang dilakukan. Respon yang diterima oleh karyawan pun beragam, terkadang langsung ada timbal balik seperti saling *sharing* pekerjaan, ataupun hanya mendengarkan apa yang disampaikan oleh pimpinan katakan.

Dalam hambatan komunikasi organisasi pimpinan dan karyawan dalam menerapkan visi dan misi organisasi di KSPPS Prima Artha yaitu, penerima pesan tidak dapat memahami pesan secara utuh karena penerima pesan memiliki prasangka negatif dahulu sebelum pimpinan akan menyampaikan sebuah pesan. Persepsi negatif karyawan terhadap komunikasi yang terjalin dengan pimpinannya dapat dipicu oleh ketidakpuasan karyawan pada komunikasi tersebut. Kualitas hubungan antara pimpinan dan karyawan merupakan dimensi penting yang menentukan puas dan tidaknya karyawan terhadap komunikasi yang berlangsung pada organisasi tempat bekerja. Dilihat dari berbagai hambatan komunikasi yang ada, penerapan visi dan misi organisasi di KSPPS Prima Artha masih dapat ditingkatkan dengan syarat hambatan – hambatan tersebut dihilangkan atau dikurangi.

**Daftar Pustaka**

Aprini, Ita. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Staff PT.PP. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukamba.* Skripsi. diakses tanggal 19 Januari2022,<http://repositori.uinalauddin.ac.id/id/eprint/2445>

Ardhanti, Murni. 2020. *Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Bawahan di Zidam II Sriwijaya.* Skripsi. diakses tanggal 19 Januari 2022. <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/33749>

Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi : Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Kencana Media Group. Jakarta

Effendi, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Praktik*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta

J. Winardi, *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007

Lexy, Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya Bandung

Martha, Evi dan Kresno, Sudarti. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Mufid, Muhammad. 2005. *Komunikasi Dan Regulasi Penyiaran*. Prenada Media. Jakarta

Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Bandung

Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pegantar*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Mulyana, Deddy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung

Nurdin, Ali. 2020. *Teori Komunikasi Interpersonal disertai contoh fenomena praktis.* Kencana. Jakarta

Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Kelompok Intrans Publishing. Malang

Richard West dan Lyn n H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi”.* Buku 1 edisi ke-3, Terjemahan, Maria Natalia Damayanti Maer. Salemba Humanika. Jakarta

Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap (edisi Revisi)*. Grasindo. Jakarta

Saleh, Muwafik. 2016. *Komunikasi dalam Kepemimpinan Organisasi*. UB Press. Malang

Sugiyo. 2005. *Komunikasi Antarpribadi*. Unness Press. Semarang

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. UNS. Surakarta.

Violita, Lourentina. 2016. ‘Komunikasi Interpersonal Karyawan Divisi *Quality Control* PT. S.H. Indonesia’. *Jurnal Psiko-Edukasi*. vol.14, hh. 113-124.

Wahyuni. 2014. *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.* Skripsi. diakses tanggal 19 Januari 2022.<http://repositori.uinalauddin.ac.id/id/eprint/6828>

Wijaya, H.A.W. 1997. *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*, Bumi Aksara. Jakarta

Yin, Robert K. 2011. *Qualitative Search from Start to Finish*. The Guilford Press. New York

https://dinkopukm.slemankab.go.id/

http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id

https://primaartha.id

1. <https://dinkopukm.slemankab.go.id/data-statistik/data-koperasi/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021 [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://primaartha.id/sejarah/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021 [↑](#footnote-ref-2)
3. Muhammad Arni. 2005. Komunikasi Organisasi, hlm. 172 [↑](#footnote-ref-3)
4. J. Winardi, *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), h. 2. [↑](#footnote-ref-4)
5. R. Wayne Pace Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006), h. 31. [↑](#footnote-ref-5)
6. Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Edisi 5, Jakarta: Professional Books, 1997), h. 340 [↑](#footnote-ref-6)
7. Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 26. [↑](#footnote-ref-7)
8. Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h. 115. [↑](#footnote-ref-8)
9. Joseph A. DeVito, *Human Communication*, terj. Agus Maulana MSM, *Komunikasi Antarmanusia: Kuliah Dasar, Edisi Kelima*, h. 264-267. [↑](#footnote-ref-9)
10. Lexy J Moleong. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya. Hlm. 6 [↑](#footnote-ref-10)