

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT SUKANDA DJAYA CABANG PALEMBANG

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Broadcasting



Disusun Oleh:

Shinta Sari Devi

07031281621070

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“Pola Komunikasi Organisasi Di PT Sukanda Djaya Cabang Palembang”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunasi

Oleh :

Shinta Sari Devi

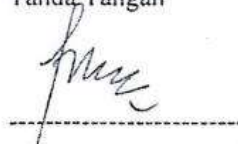
07031281621070

Pembimbing I

Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP. 196012091989122001

Tanda Tangan



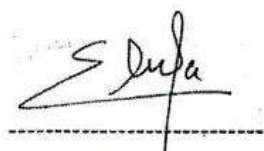
Tanggal

19-07-23

Pembimbing II

Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc

NIP. 199209132019032015



18-07-23



Mengetahui,
Dekan Jurusan,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DI PT SUKANDA DJAYA

CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh:

SHINTA SARI DEVI

07031281621070

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji

Pada tanggal 28 Juli 2023

dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

KOMISI PENGUJI

Dr. Retna Mahriani, M.Si

NIP.1960120989122001

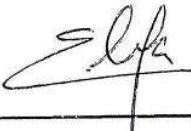
Ketua Penguji



Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc

NIP.199209132019032015

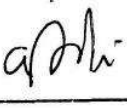
Sekretaris Penguji



Safitri Elfandari, S.I.KOM., M.I.KOM

NIP.198806162022032005

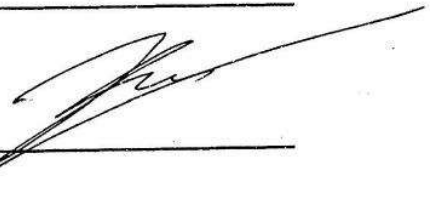
Penguji



M. Hidayatul Ilham. S.IP., M.I.Kom

NIP.199410112022031009

Penguji



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP.196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shinta Sari Devi
NIM : 07031281621070
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta Utara, 22Maret 1997
Program Studi/Jurusan : FISIP / Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi PT Sukanda Djaya Cabang Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 10 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Shinta Sari Devi
NIM.07031281621070

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan, ada kemudahan.” -(QS. Al-Insyirah
5).

“Selama tidak menyerah, pasti selalu ada jalan” – **Shinta Moira**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, saudara-saudaraku, sahabat-sahabatku, seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2016, dan Almamaterku, Universitas Sriwijaya.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Di PT Sukanda Djaya Cabang Palembang” yang bertujuan untuk menganalisis Pola Komunikasi Organisasi yang ada di PT Sukanda Djaya Cabang Palembang dengan menggunakan teori pola komunikasi organisasi Carl I. Hovland serta apa faktor penghambat dalam prosesnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi. Untuk mencapai keabsahan data dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 arah komunikasi organisasi di PT Sukanda Djaya Palembang yaitu Komunikasi Kebawah, Komunikasi Keatas dan Komunikasi Horizontal. Pola komunikasi yang digunakan yaitu Pola Lingkaran dan Pola Saluran Total. Sedangkan hambatan yang ditemukan yaitu hambatan semantik, hambatan fisik dan hambatan psikologis.

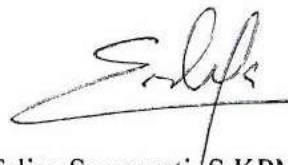
Kata Kunci : Proses Komunikasi, Pola Komunikasi, Hambatan Komunikasi

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP.196012091989122001

Pembimbing II



Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP.199209132019032015

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya**



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

ABSTRACT

This research is entitled "Organizational Communication Patterns in PT Sukanda Djaya Palembang" which aims to analyze the Organizational Communication Patterns at PT Sukanda Djaya Palembang using Carl I. Hovland's organizational communication pattern, as well as identifying the inhibiting factors in the process. This study employs a qualitative method with a descriptive technique. The data collection techniques used are observation, interviews with several informants, and documentation. To ensure data validity, the researcher used data triangulation. The research findings indicate that there are three directions of organizational communication at PT Sukanda Djaya Palembang, namely downward communication, upward communication, and horizontal communication. The communication patterns used are Circular Pattern and Total Channel Pattern. Meanwhile, the obstacles encountered include semantic barriers, physical barriers, and psychological barriers.

Key Words : *Communication Process, Communication Patterns, Communication Barriers*

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP.196012091989122001

Advisor II



Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP.199209132019032015

Head Of the Communication Science Departement

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, tak henti-hentinya saya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berterima kasih kepada Allah sebesar-besarnya dan sebanyak-banyaknya, karena berkat rahmat dan hidayahnya lah saya bisa sampai pada titik ini, berkat doa dan usaha yang tak henti-hentinya saya lakukan serta semangat yang diberikan oleh Allah, saya mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul "*Pola Komunikasi Organisasi Di PT Sukanda Djaya Cabang Palembang*" pada waktu yang ditentukan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana strata 1 Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.

Pada proses penyelesaian skripsi ini tentunya banyak pihak yang mendukung dan membantu saya dalam penyelesaiannya, maka dari itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku rektor Universitas Sriwijaya, yang telah memimpin dan memfasilitasi Universitas Sriwijaya dengan baik sehingga saya dan mahasiswa Unsri lain dapat merasa nyaman saat berkuliah.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sangat berperan dalam peNlpan pendidikan.
3. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si., selaku ketua jurusan Ilmu Komunkasi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dan memberikan arahan serta mendukung program-program mata kuliah,.
4. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani M.Si., yang saya kagumi, selaku dosen dan pembimbing I saya yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar, terima kasih bu.
5. Mba Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc., yang sangat baik, selaku dosen dan pembimbing II saya yang telah banyak membantu dan memberikan saya arahan mengenai skripsi saya, dan memberikan contoh skripsi yang

- benar dan baik serta banyak memberikan masukan kepada saya mengenai penelitian skripsi ini, terima kasih mba saya sangat terbantu.
6. Mba Sertin selaku admin ilmu komunikasi yang telah banyak membantu mengurus berkas serta memberikan informasi dan telah banyak direpotkan oleh saya selama saya berkuliah disini, terimakasih banyak mba.
 7. Para staff dan admin jurusan Ilmu Komunikasi, FISIP Unsri yang telah membantu mengurus berkas dan keperluan saya dan mahasiswa lainnya.
 8. Kedua orang tuaku, Bapak Sarifuddin dan Ibu Siti Samsiah, yang telah memberikan doa, support, dukungan, senyuman, pelukan, materi dan semuanya yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah melakukan segalanya untukku, hingga sampai sekarang aku menyayangi kalian.
 9. Kakak perempuanku Yunita Aryanti, S.E dan Adik laki-lakiku M. Andika Aryandi yang selalu memberikan dukungan kepadaku, terima kasih untuk semuanya.
 10. Evrianto yang sudah mendukung dan menemaniku selama ini.
 11. Teman seperjuanganku angkatan 2016 Selly, Mona, Inez yang terlambat lulus, terimakasih telah berjuang bersama sehingga kita bisa menyelesaikan kuliah kita.

Untuk semuanya dan segala kebaikan yang diberikan kepada saya dan semua jerih payah yang dilakukan semoga menjadi berkah dan mendapat balasan yang baik dari Allah SWT, dan semoga menjadi acuan kedepannya untuk menjadi lebih baik lagi.

Palembang, 03 Agustus 2023

Shinta Sari DL

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Komunikasi	8
2.1.2 Komunikasi Organisasi	9
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi	13
2.1.4 Fungsi Komunikasi Organisasi	14
2.1.5 Arah Komunikasi Organisasi	15
2.1.6 Konsep Komunikasi Organisasi	17
2.1.7 Iklim Komunikasi Organisasi	18
2.1.8 Pola Komunikasi Organisasi	19
2.1.9 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi	24
2.2 Kerangka Pemikiran	27
2.3 Alur Penelitian	28
2.4 Penelitian Terdahulu	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Definisi Konsep.....	33
3.3 Fokus Penelitian.....	34
3.4 Unit Analisis Data.....	36
3.5 <i>Key Informant</i>	36
3.6 Sumber Data.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	41
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.2 Lokasi.....	42
4.3 Deskripsi Narasumber.....	43
4.4 Struktur Organisasi.....	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1 Arah Komunikasi Organisasi PT Sukanda Djaya Palembang	47
5.2 Komunikasi ke Bawah (<i>Downward</i>) PT Sukanda Djaya Palembang	47
5.3 Komunikasi ke Atas (<i>Upward</i>) PT Sukanda Djaya Palembang..	49
5.4 Komunikasi Sejajar (<i>Horizontal</i>) PT Sukanda Djaya Palembang	52
5.5 Pola Komunikasi yang Sering di Gunakan di PT Sukanda Djaya Palembang.....	54
5.5.1 Pola Saluran Total	56
5.6 Faktor Penghambat Komunikasi Organisasi PT. Sukanda Djaya Palembang.....	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	35
Tabel 3.2 <i>Key Informant</i>	37
Tabel 4.1 Waktu Kerja PT. Sukanda Djaya Palembang	42
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Komunikasi dalam Bentuk Roda	21
Gambar 2.2 Pola Komunikasi dalam Bentuk Rantai	22
Gambar 2.3 Pola Komunikasi dalam Bentuk Lingkaran	23
Gambar 2.4 Pola Komunikasi dalam Bentuk Y	23
Gambar 2.5 Pola Komunikasi dalam Bentuk Saluran Total	24
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1 Sukanda Djaya Palembang.....	43
Gambar 4.2 Lokasi Sukanda Djaya Palembang.....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Sukanda Djaya Palembang.....	45
Gambar 5.1 Pola Saluran Total.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ilmu Komunikasi adalah studi tentang cara-cara manusia berkomunikasi dalam berbagai konteks, baik itu dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam lingkungan kerja dan organisasi. Ilmu Komunikasi meliputi proses komunikasi, strategi komunikasi, serta teori dan model komunikasi. Proses komunikasi adalah cara-cara manusia berkomunikasi dalam berbagai situasi dan lingkungan. Proses komunikasi terdiri dari beberapa elemen, seperti pengirim pesan, penerima pesan, pesan itu sendiri, saluran komunikasi, dan feedback. Proses komunikasi ini dapat berlangsung dalam berbagai bentuk, seperti verbal, non-verbal, atau tulisan.

Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling berinteraksi. Ia selalu hidup dengan manusia lainnya, selalu berkomunikasi untuk mengatur dan mengorganisasi kehidupannya. Hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu dengan lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi melahirkan berbagai komponen individu, kelompok masyarakat, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pimpinan secara rutin berkomunikasi dengan staffnya untuk menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini, seorang pimpinan dituntut untuk dapat berkomunikasi lebih baik daripada staffnya agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan akhirnya berdampak pada keefektifan lingkungan kerja.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui

tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak henti-hentinya. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling memengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya perubahan yang terjadi didalam diri individu mungkin dalam hal kognitif, afektif, atau psikomotorik.

Menurut Wursarto (2005), komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Dalam kenyataannya masalah komunikasi senantiasa muncul dalam proses pengorganisasian. Komunikasi mempunyai andil membangun iklim organisasi, yang berdampak kepada membangun budaya organisasi, yaitu nilai dan kepercayaan yang menjadi titik pusat organisasi.

Pada sebuah organisasi, komunikasi digunakan untuk menyokong semua anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi maupun tujuan individu itu sendiri. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami, dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Arni Muhammad, 2015).

Kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya ditentukan tidak hanya oleh masalah keuangan, sarana, dan sumber daya yang memadai, tetapi juga oleh komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan untuk mengkonsolidasikan aktivitas hubungan antara individu yang terlibat dalam perusahaan. Organisasi jelas membutuhkan komunikasi yang baik antara karyawan di dalam organisasi serta di antara organisasi lainnya. Kita semua tahu bahwa komunikasi organisasi yang kuat memiliki dampak yang signifikan pada kinerja organisasi. Dalam sebuah perusahaan, komunikasi dibagi menjadi dua jenis yaitu komunikasi diluar organisasi (*eksternal*) dan komunikasi di dalam organisasi (*internal*).

Komunikasi dalam organisasi bisa terjadi dalam bentuk kata atau kalimat yang ditulis dan diucapkan, melalui gesture, simbol visual yang dapat menghasilkan perubahan tingkah laku individu yang berada dalam organisasi tersebut. Yang mana hasil akhirnya adalah terjadinya pertukaran informasi dan pengiriman makna atau proses aktivitas komunikasi dalam organisasi (Hardiono, 2014).

Keterbukaan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi Kinerja Karyawan. Dengan komunikasi, seorang Karyawan dapat diberikan arahan oleh Pimpinan tentang pekerjaan, menyampaikan ide atau gagasannya, dan juga menyampaikan kendala yang ditemui dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dan dapat meminimalisir konflik antar anggota organisasi sehingga akan tercipta semangat kerja yang akan membuat Kinerja Karyawan menjadi lebih baik.

Goldhaber memberikan definisi sebagai berikut, "*organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with uncertainty environmental.*" Komunikasi Organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Jika sebuah organisasi dan lapisan yang ada di dalamnya tidak bekerja sebagaimana mestinya, maka organisasi akan statis dan tidak memenuhi fungsinya. Beberapa contoh antara lain, dari beberapa kehidupan perusahaan untuk orientasi pekerja baru harusnya bisa memperoleh peluang lagi bagi pekerja agar dapat menciptakan suasana berkomunikasi yang lugas antar pekerja.

Demi mencapai tujuan yang diinginkan kelompok individu memerlukan wadah untuk meningkatkan produktifitasnya yaitu dengan mengikuti sebuah organisasi. Jumlahnya bervariasi, mempunyai struktur pengorganisasian yang jelas, serta mempunyai tujuan untuk memperoleh pendapatan, akan tetapi mempunyai keinginan khusus yang dimiliki tiap personal individu untuk mencapai tujuan, semua anggota organisasi harus mentaati acuan norma aturan yang ada didalam organisasi (Bungin, 2017).

Organisasi pada dasarnya merupakan wadah atau tempat berkumpul individu-individu yang bekerja sama secara rasional, sistematis, terencana, dipimpin dan terkendali untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada (manusia, mesin, modal, metode, dan material atau bahan baku). Organisasi yang baik harus senantiasa memelihara dan memperhatikan para pegawainya dan memastikan para pegawainya selalu memiliki

keinginan untuk terus berkembang dan melakukan suatu yang lebih baik untuk organisasi.

Dalam suatu kepemimpinan organisasi, terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan yakni pemimpin dan yang dipimpin. Proses komunikasi antar keduanya menentukan keberlangsungan hidup suatu kelompok organisasi. Di antara kedua belah pihak tersebut harus ada (*two way communications*) atau komunikasi dua arah dengan kata lain komunikasi timbal balik. Untuk itu diperlukan kerja sama dengan harapan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi dan kelompok guna mencapai tujuan suatu organisasi. Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin, manajer memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik, di mana interaksi di antara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Selain itu, apa yang menjadi cita-cita dan tujuan akan tercapai secara efektif, dalam arti masukan yang diproses akan menghasilkan keluaran yang diharapkan sesuai dengan yang direncanakan.

Diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan (*feedback*) untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) atau antar kedua belah pihak. (Ruslan, 2005)

Pola komunikasi menjadi penting untuk diperhatikan dalam sebuah organisasi dikarenakan sebagai jaringan arus informasi. Menurut Pace, Wayne, & F. Faules (Mulyana, 2013) aliran informasi dalam suatu organisasi sebenarnya adalah suatu proses dinamik; dalam proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan, dan diinterpretasikan. Proses ini berlangsung terus dan berubah secara konstan – artinya, komunikasi organisasi bukanlah sesuatu yang terjadi kemudian berhenti.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan sangat berarti karena punya pengaruh besar dalam berdirinya organisasi. Situasi yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karna adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepusan untuk menentukan kerja kinerja bawahan atau karyawan.

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan.

Indonesia memiliki banyak perusahaan yang berkecimpung di bidang distribusi makanan dan minuman, salah satunya adalah PT. Sukanda Djaya yang bergerak di bidang pendistribusian berbagai jenis makanan dan minuman dengan merek dagang diamond, yang terpusat di Bekasi, Indonesia. Beberapa merek lokal yang populer adalah Diamond Ice Cream, Diamond Juice, Diamond Milk, yogurt Biokul, dan Jungle Juice. Selain itu, perusahaan juga menjual merek-merek utama, seperti Airborne, Kinder Joy, Nutella, Tic Tac, V-Soy, dan Hershey's. PT. Sukanda Djaya Palembang sendiri tidak hanya mendistribusikan produknya ke kota Palembang, namun hampir sebagian besar pulau Sumasatera Selatan, seperti Indralaya, Kayu Agung, Prabumulih, Lahat, Martapura, Batu Raja, Linggau, Sekayu, Betung, serta di luar pula Sumatera Seletan yaitu Jambi dan Bangka.

Pola komunikasi organisasi tentunya memiliki pengaruh yang penting dalam upaya mempertahankan eksistensi organisasi sebagai perusahaan pendistribusian yang berdiri di era sekarang. Maka penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar dalam interaksi di PT. Sukanda Djaya Palembang menentukan proses komunikasi dapat berjalan efektif atau tidaknya. Berkembangnya sebuah perusahaan bergantung pada penggunaan pola komunikasi yang dikembangkan dalam komunikasi organisasi. Identitas nilai yang mampu dipertahankan oleh perusahaan PT. Sukanda Djaya Palembang merefleksikan bentuk hasil komunikasi struktural yang baik antara pemimpin dengan karyawan dalam melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan organisasi untuk perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, Permasalahan-permasalahan yang ada di PT. Sukanda Djaya Palembang adalah masih banyaknya karyawan yang datang terlambat dan lambat dalam menyelesaikan tugasnya, serta banyaknya karyawan yang resign karna beban kerja yang terlalu banyak. Menurut HRD PT. Sukanda Djaya di tahun ini saja sudah ada 6 karyawan yang telah *resign*. Hal inilah

sangat di butuhnya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi. Tentu saja dalam bekerja para karyawan perlu saling berhubungan satu sama lain untuk dapat memberikan informasi mengenai pekerjaan sehingga memudahkan karyawan dalam bekerja. Jika di suatu organisasi memiliki komunikasi yang kurang baik maka akan memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan akan merasa tidak nyaman berada di lingkungan pekerjaan tersebut dan mengakibatkan ketidakpuasan dalam pekerjaannya, ketidakpuasan inilah yang membuat karyawan sering datang terlambat dan memilih untuk *resign*.

Komunikasi yang efektif sudah sepatutnya sangat dibutuhkan di dalam proses organisasi, namun terdapat sebuah problematika yang muncul dengan di upayakannya kondisi tersebut agar berlangsung dengan baik. Seperti halnya di kantor PT Sukanda Djaya Cabang Palembang dimana proses penyampaian informasi yang berlangsung dengan hirarki top down kurang tersampaikan secara terstruktur, dalam hal ini penyampaian informasinya yang dimaksudkan terkadang tidak secara formal. Kepemimpinan akan berjalan dengan baik melalui peran komunikasi yang efektif, menghubungkan dan menyatukan anggota organisasi ke dalam mekanisme kerjasama dalam instansi perusahaan tidak dapat tercapai tanpa keberadaan komunikasi yang mampu menciptakan interaksi di antara pimpinan dengan bawahan dan antara bawahan dengan pimpinan.

Berdasarkan uraian diatas, dengan melihat begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian guna mengetahui bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan staff dalam sebuah organisasi, khususnya di PT Sukanda Djaya Cabang Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, bagaimana pola komunikasi organisasi yang yang di pakai di PT. Sukanda Djaya Palembang dan apa yang menjadi hambatannya ?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi organisasi yang di pakai di PT. Sukanda Djaya Palembang dan apa yang menjadi hambatannya

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi individu, lembaga atau organisasi untuk menjadi bahan refrensi dalam berkomunikasi di suatu perusahaan dan diharapkan dapat mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi yang baik antara pimpinan dan pegawainya.
2. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi ilmiah penelitian untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya komunikasi organisasi, serta penelitian ini dapat dijadikan refrensi untuk penelitian sejenisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Susanto, Ismail Taufik Rusfien, Yogaprasta Adi Nugraha. 2022. "Analisis Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan di Museum Kepresidenan Republik Indonesia Balai Kirti Bogor." *Jurnal Lestari Sosial Budaya* 20-26.
- Arni, Muhammad. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Budiarto, Agung. 2021. "Pola Komunikasi Organisasi Pegawai Sekretariat DPRD." 14-19.
- Bungin, Burhan. 2017. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*.
- Deddy, Mulyana. 2013. *Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- faules, R. Wayne Pace dan Don F. 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Gunawan, Iman. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiono, Afdjani. 2014. *Ilmu Komunikasi, Proses dan Strategi*. Tangerang: Indigo Media.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi, Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara .
- J. M. Ivancevich, Konopaske, R., & Matteson, M. T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Jauhar, Muhammad. 2013. *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka .
- Krisyantono, Rahmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: PT. Adhitya Andrebina.

- . 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Rajawali Pers.
- . 1997. *Sosiologi Organisasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- lumentut, Gracia Febrina, and Grace J. Waleleng Julia T. Pantow. 2017. "Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (lembaga pers mahasiswa) Inovasi Unsrat." *E-journal "Acta Diurna" Volume VI*.
- Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- . 2013. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosda Karya.
- Ni Kadek Tia Wiat Wilantari, Si Luh Nyoman Seriad. 2021. "Pola Komunikasi Organisasi Kemahasiswaan Dalam Penerapan Ajaran Wacika Parisudha." *Vidya Samhita: Jurnal Pelelitian Agama* 62-75.
- Nikolas, Steven. 2022. "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT Prioritas Pekanbaru." 3-10.
- Onong Effendi, Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pratminingsih, Sri Astuti. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Graha Ilmu.
- R. Wayne Pace, Don F. Faules. 2013. *Komunikasi organisasi : strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Roudhonah. 2019. *Ilmu Komunikas*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. . Jakarta: Rosdakarya.
- Shania Salma Thalib, Jufri Alkatiri. 2021. "Pola Komunikasi Protokol dalam Pelayanan Pimpinan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan." *Journal of Strategic Vol. 12* 6-8.

- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Utami, Nadya Dian, and Sir Moerdijati Theresia Intan. 2020. "Analisis Hambatan Komunikasi Karyawan Lokal di Kalimantan Barat." *Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol.18 (02)* 195-206.
- Virginia Mauk: Yermia Djefri Manaf, Veki Edizon Tuhana, Emanuel Sowe Leuape. 2022. "Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Pegawai Diskominfotik." *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi* 47-57.
- Wibowo. 2015. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yoku, Delila Terida, and Arianto. 2022. "Arus Komunikasi Organisasi Public Relations Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara Perspektif Islam." *Komunida: Media Komunikasi dan Dakwah* 24-48.