

**STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT
KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS**

SKRIPSI

Oleh:
ALIFIA RAMADHANI
NPM: 1803110041

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2022

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : ALIFIA RAMADHANI
NPM : 1803110041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Rabu, 10 Agustus 2022
Waktu : Pukul 08.30 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. RUDIANTO, M.SI

PENGUJI II : H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI III : FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom. M.I.Kom

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama : **ALIFIA RAMADHANI**
NPM : 1803110041
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS**

Medan, 10 Agustus 2022

PEMBIMBING



Fadhil Pahlevi Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom

DEKAN



Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., M.SP

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Alifia Ramadhani**, NPM **1803110041**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Agustus 2022

Yang menyatakan



ALIFIA RAMADHANI

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala kekuatan rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi dan Semangat Kerja Karyawan Toyota Perintis.**

Salam dan shalawat tercurah kepada nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wassalam beserta keluarganya, para sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada kedua Orang tua, kepada **Ayahanda Sri Sugiarto dan Ibunda Juanita, dan adik tersayang Nabila Anjani**, yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan baik. Terimakasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materil, serta doa yang tak henti-hentinya, serta senantiasa memberikan support kepada penulis sehingga penulis tetap semangat dan dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, nasehat, serta dukungan dari banyak pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Arifin Saleh S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Abrar Adhani S.Sos.,M.I.Kom selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung M.AP selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Akhyar Anshori S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos.,M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Fadhil Pahlevi Hidayat S.I.Kom.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang telah begitu banyak memberikan saya ilmu, masukan, waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya selama membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Nurhasanah Nasution S.Sos.,M.I.Kom selaku dosen Penasihat Akademik penulis yang telah memberikan saran dan masukan serta arahan

sejak penulis berada di semester satu.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Kepada karyawan departemen Toyota Perintis yaitu Ibu Leli Meirisa, Ibu Shintia Priyanti, dan Bapak Dede Prasetyo yang telah bersedia membantu menjadi informan dalam penelitian ini.
11. Kepada *SKINNY SQUAD* yaitu Shafa Tasya Amanda Siregar, Mia Almas Widyastuti, Nabila Septiani, Faddhila Putri, dan Halimatussakdiah yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini kepada penulis.
12. Kepada *CEPIKACEPIKI* yaitu Jehan Tsabita Lubis, Putri Salsabilla Siregar, Nur Adila Rahma Farhana, dan Rafiqoh Putriana Jamil yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini kepada penulis.
13. Kepada teman-teman Ilmu Komunikasi di kelas A Humas Pagi beserta seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi FISIP UMSU 2018.
14. Kepada Sutrisno yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
15. Penulis juga mengapresiasi diri penulis sendiri yang sudah pantang menyerah dan terus semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, walaupun banyak kendala yang dilalui namun akhirnya bisa dilalui dengan baik dan dengan berani. *I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for*

having no days off, I wanna thank me for doing all this hard work!

Penulis menyadari berbagai kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu diharapkan saran dan kritik untuk perbaikan atas kekurangan dalam penelitian ini. Demikian sebagai kata pengantar, mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi semua pihak. Mohon maaf segala kekurangan, penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 07 Juli 2022
Penulis

Alifia Ramadhani
1803110041

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS

Alifia Ramadhani
NPM 1803110041

ABSTRAK

Komunikasi terjadi dalam suatu situasi tertentu. Salah satunya adalah komunikasi organisasi. Pentingnya strategi komunikasi dalam organisasi agar semua rencana program kerja dapat dilakukan dengan baik guna mencapai tujuan yang diharapkan. Komunikasi yang baik akan mampu meningkatkan motivasi, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan hal ini akan mampu meningkatkan kinerja serta kontrol kerja juga akan terlaksana dengan baik. PT. Perintis Perkasa merupakan perusahaan untuk melayani kebutuhan kendaraan Toyota di Medan, Sumatera Utara. Sebagai perusahaan besar, PT Perintis Perkasa berkewajiban untuk selalu prima dalam hal kinerja dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Perintis Perkasa menyadari bahwa perlu adanya langkah nyata untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja antara karyawan dan pimpinan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap karyawan *Department Sales* Toyota Perintis. Hasil penelitian yang diperoleh dengan penarikan kesimpulan ini adalah strategi komunikasi organisasi yang terjalin dengan sangat baik antara karyawan dengan pimpinan. Proses komunikasi yang terjadi secara langsung dengan pimpinan menyebabkan peningkatan motivasi dan semangat kerja karyawan dalam bekerja sehari-hari. Hasil wawancara yang didapatkan oleh karyawan Toyota Perintis selaku narasumber adalah penyampaian informasi yang jelas dan sangat baik dari seorang pimpinan dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.

Kata kunci: *Komunikasi Organisasi, Motivasi, Semangat Kerja*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Komunikasi	6
2.2 Komunikasi Organisasi	6
2.3 Strategi Komunikasi Organisasi	9
2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi	9
2.5 Fungsi Komunikasi Organisasi	10
2.6 Proses Komunikasi dalam Organisasi	13
2.7 Metode Komunikasi Organisasi	14

2.8 Motivasi	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Kerangka Konsep	19
3.3 Definisi Konsep	19
3.4 Kategorisasi Penelitian	20
3.5 Informan atau Narasumber	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	25
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	26
4.1.2 Struktur Organisasi, Visi dan Misi Toyota Perintis	26
4.2 Pembahasan	33
BAB V PENUTUP	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Kategorisasi Penelitian.....	21
Tabel 3.5 Data Identitas Narasumber Penelitian.....	22

DAFTAR GAMBAR

3.2 Kerangka Konsep	19
4.1.2 Struktur Organisasi	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi memiliki arti sebagai suatu proses kegiatan untuk menyampaikan sebuah informasi seperti pesan, ide, dan gagasan terhadap satu orang ataupun lebih maupun secara langsung atau tidak langsung baik lisan maupun tulisan. Dalam kehidupan bermasyarakat komunikasi memiliki peran yang sangat penting untuk saling berkomunikasi antar sesama manusia. Komunikasi tidak akan bisa terlepas dari kegiatan seorang manusia dalam kesehariannya. Terutama pada saat zaman yang semakin maju seperti sekarang, kita sebagai makhluk sosial sangat membutuhkan informasi, untuk memperoleh informasi tersebut, kegiatan berkomunikasi harus dilakukan baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi dapat terjalin apabila diantara orang-orang yang terlibat memiliki kepentingan yang sama mengenai suatu pembahasan yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi organisasi menjadi salah satu kegiatan untuk menyampaikan pesan sehingga dapat terjadinya proses komunikasi.

Maju mundurnya suatu organisasi ada di tangan pemimpin, karena itu pemimpin merupakan unsur terpenting dalam organisasi. Komunikasi yang baik sangat penting bagi efektivitas kelompok atau organisasi apapun, karena riset yang ada mengindikasikan bahwa komunikasi yang paling buruk sering disebut sebagai sumber konflik antar personal. Fungsi organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya

jika tanpa adanya komunikasi yang baik. Sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi tidak dapat tercapai secara maksimal sesuai dengan yang diinginkan.

Komunikasi dalam setiap organisasi memiliki peranan sentral. Saling adanya interaksi untuk tujuan dan kepentingan tertentu dengan konsep pemahaman yang sama maka didirikanlah sebuah organisasi. Setiap anggota maupun kelompok dalam suatu organisasi harus saling berkomunikasi untuk mencapai tujuan dan kepentingan yang sama. Pada umumnya, masalah komunikasi selalu muncul dalam suatu proses organisasi. Komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan beberapa dari kegiatan anggota kelompok yang tidak dapat secara serupa mengarahkan kegiatan pemimpin. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan bukan hanya kegiatan memimpin namun juga kemampuan dalam berusaha semaksimal mungkin dan adanya wibawa yang dianggap sebagai pemimpin oleh karyawannya. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemimpin diharapkan dapat mengantisipasi perubahan yang terjadi secara mendadak dan mampu membimbing karyawan dan langsung tanggap mengoreksi kesalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan semangat dan motivasi kerja karyawan.

Kepemimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses komunikasi pemimpin yang berlangsung dalam suatu organisasi dengan memberikan motivasi dan semangat kerja yang tinggi terhadap karyawan agar tercapai tujuan dan hasil yang diharapkan. Alasan peneliti memilih judul ini adalah adanya permasalahan strategi yang berlangsung dalam komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan *Department Sales* yang berdampak pada motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis.

Peneliti telah melakukan pengamatan langsung ke perusahaan Toyota Perintis. Berdasarkan hasil observasi yang didapat adalah peneliti melihat Sales Counter yang sedang melayani *Customer* yang ingin membeli mobil, suasana yang terlihat nyaman dan kondusif dengan pekerjaan masing-masing sehingga karyawan melakukan kegiatannya dengan produktif dan semangat dalam bekerja. Peneliti tertarik melihat cara berkomunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan Toyota Perintis ini.

1.2 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka penelitian ini hanya dilakukan untuk mencari strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis, khususnya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan. Toyota Perintis yang bertempat di Jalan Flamboyan Raya No. 66, Tanjung Selamat Medan Tuntungan, Sumatera Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang tercantum dalam latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini adalah “Bagaimana strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis?”

1.4 Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Akademis

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan ajaran dalam kajian Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

b. Secara Praktis

Hasil penulisan ini diharapkan untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis.

c. Secara Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan bisa menjadi literatur dalam kajian ilmu komunikasi serta menambah pengetahuan dari jurusan ilmu komunikasi khususnya bagi perkembangan penulisan berbasis kualitatif. Penulisan ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi kajian teori strategi komunikasi

organisasi sebagai salah satu kajian ilmu komunikasi. Selain itu, penulisan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa ilmu komunikasi yang ingin mengkaji tentang strategi komunikasi organisasi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan tentang teori dan konsep penelitian mengenai strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Menurut Harold Laswell, cara untuk menjelaskan kegiatan komunikasi adalah menjawab pertanyaan *who says in which channel to whom with what effect* (siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa). Paradigma Laswell menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur, yakni *communicator* (komunikator), *message* (pesan), *media* (media), *receiver* (komunikan/penerima), dan *effect* (efek). Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pesan yang didalamnya terlibat satu atau lebih orang untuk berbagi informasi dan mencapai kesepakatan bersama diantara orang yang terlibat didalamnya (Rizky & Moulita, 2017).

2.2 Komunikasi Organisasi

Menurut Wayne Pace dan Don F Faules Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Mulawarman & Rosilawati, 2014). Komunikasi dapat mempengaruhi organisasi jika komunikasi berjalan dengan efektif maka komunikasi akan mampu mencapai tujuan organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menjembatani dan menghubungkan antara satu individu dalam organisasi (Sari & Basit, 2018).

Struktur organisasi cenderung mempengaruhi komunikasi, dengan demikian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan sangat berbeda dengan komunikasi antar

sesamanya. Di dalam sebuah organisasi pemimpin adalah sebagai komunikator. Komunikasi dalam suatu organisasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian sehingga pesan tersampaikan dengan baik dan jelas (Iskandar, 2021).

Komunikasi organisasi secara umum dibedakan menjadi jenis komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terhubung berdasarkan struktur organisasi garis, fungsional maupun matrik, bergantung pada kedudukan seseorang di suatu organisasi. Komunikasi formal dibedakan menjadi pola sebagai berikut:

1. Komunikasi dari Atas ke Bawah

Komunikasi ini adalah komunikasi antara pemimpin ke bawahan yang bersifat dari atas ke bawah atau *top down communications*. Aliran komunikasi dari atasan ke bawahan tersebut, umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenangannya dalam suatu organisasi. Seorang manajer yang menggunakan jalur komunikasi dari atas ke bawah memiliki tujuan untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

2. Komunikasi dari Bawah ke Atas

Struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up* atau *upward communications*) berarti alur informasi berasal dari bawahan menuju ke atasan. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus benar-benar memiliki rasa percaya kepada bawahannya. Jika

tidak, informasi sebgus apa pun dari bawahan tidak akan bermanfaat baginya.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasif, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

4. Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah jenis komunikasi dalam organisasi yang tidak memandang kedudukan dalam organisasi maupun hirarki struktur organisasi. Terdapat dua faktor umum yang terdapat dalam komunikasi informal antara lain:

- 1) Desas-desus merupakan sebuah fungsi ambiguitas situasi yang diperkuat oleh pentingnya sebuah isu. Penyebaran desas-desus diperlambat oleh kesadaran kritis seseorang bahwa desas-desus tampaknya tidak sah.
- 2) Selentingan merupakan suatu penyebaran isu melalui metode berkomunikasi tercepat dalam suatu organisasi.

Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Dia juga harus piawai dalam melakukan komunikasi baik komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal yang baik dapat dilakukan

dengan menggunakan tutur kata yang ramah, sopan, dan lembut. Komunikasi non verbal dapat dilakukan dengan mengkomunikasikan konsep-konsep yang abstrak misalnya kebenaran, keadilan, etika, dan agama secara non verbal misal menggunakan bahasa tubuh. Pemimpin yang baik harus bisa mengkomunikasikan informasi atau pesan secara jelas kepada karyawan agar meningkatkan semangat dan motivasi kerja demi kepentingan organisasi tersebut. Dengan terbentuknya kerja sama yang baik dan kompak antara pimpinan dan anggota maka tercapailah tujuan dan kepentingan bersama (Harahap, 2021).

2.3 Strategi Komunikasi Organisasi

Mengenai pengertian strategi komunikasi organisasi dan bentuk komunikasi organisasi seperti yang telah dijelaskan di atas, perlu kiranya ada penerapan strategi komunikasi organisasi. Dalam dunia yang ketat dan penuh persaingan ini, setiap individu maupun organisasi harus memiliki prinsip dan strategi komunikasi untuk mencapai tujuan yang jelas, apalagi di dalam organisasi haruslah terdapat berbagai macam alternatif strategi di setiap bidang atau departemen. Dengan menggunakan strategi yang tepat, maka setidaknya dapat meminimalisir hambatan yang berdampak besar (Fadhli, 2021).

2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi

Ada berbagai tujuan dalam strategi komunikasi, menurut Liliweri, ada lima tujuan strategi komunikasi, yaitu:

1. Mengumumkan, yaitu pemberitahuan tentang kekuatan dan kualitas informasi yang ingin disampaikan.

2. Memotivasi, yang dapat dijadikan tujuan agar seseorang dapat melakukan hal-hal yang berkaitan dengan tujuan pesan.
3. Mendidik, yaitu mendidik. melalui pesan yang disampaikan.
4. Menginformasikan, yaitu menyebarkan informasi.
5. Mendukung pengambilan keputusan, yaitu sebagai pendukung seseorang dalam mengambil suatu keputusan.

Selain itu, untuk melakukan strategi komunikasi organisasi terdapat berbagai tahapan yaitu, tahap pertama yakni menentukan siapa yang akan menyampaikan pesan (komunikator), tahap kedua menentukan audiens (penerima pesan), tahap ketiga menyusun pesan yang ingin disampaikan, dan tahap keempat adalah memilih saluran dan media komunikasi (Lubis et al., 2021).

2.5 Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi informatif. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti, informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang

mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

2. Fungsi Regulatif. Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:
 - 1) Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya.
 - 2) Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.
3. Fungsi Persuasif. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang

lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif. Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (*newsletter*, buletin) dan laporan kemajuan organisasi juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi. Bagaimana perilaku orang-orang dalam suatu organisasi ketika mereka melaksanakan tindak berbagi informasi dan gagasan. Untuk itu kita perlu memahami style atau gaya seseorang ketika ia berkomunikasi. Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*). Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*) (Evi Zahara, 2018).

2.6 Proses Komunikasi dalam Organisasi

Istilah proses dalam komunikasi pada dasarnya menjelaskan tentang bagaimana komunikasi itu berlangsung melalui berbagai tahapan yang dilakukan secara terus menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya dalam rangka penyampaian pesan. Proses komunikasi merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima pesan saling mempengaruhi satu sama lainnya. Dengan demikian akan terjadinya perubahan tingkah laku di dalam diri individu, baik pada aspek kognitif, afektif, atau psikomotor. Melalui proses komunikasi akan dapat ditentukan keputusan apa yang akan dilakukan oleh setiap individu atau kelompok tentang bagaimana menentukan langkah atau hasil yang akan diperoleh ke depan, karena dengan komunikasi akan dapat dijadikan pedoman dalam menentukan apakah kerjasama dapat dilanjutkan atau tidak dapat dilanjutkan.

Komunikasi sangat berperan dalam menjaga kebutuhan manusia, karena komunikasi dibangun sebagai sebuah mekanisme penyesuaian diri untuk manusia. Mekanisme penyesuaian diri adalah alat bagi manusia yang digunakan untuk menolong mereka mengenali dan merespon yang mengancam eksistensinya. Komunikasi menolong orang tetap selamat karena mereka diberikan informasi tentang ancaman yang akan datang dan menolong mereka menghindari atau mengatasi ancaman-ancaman ini.

Dalam proses komunikasi, kewajiban seorang pengirim atau komunikator adalah mengusahakan agar pesan-pesannya dapat diterima oleh penerima (komunikan) sesuai dengan kehendak pengirim. Model proses komunikasi secara umum dapat

memberikan gambaran kepada pengelola organisasi, bagaimana mempengaruhi atau mengubah sikap anggota/ stakeholder-nya melalui desain dan implementasi komunikasi.

Pesan dari komunikator akan dikirimkan kepada penerima melalui suatu saluran atau media tertentu. Pesan yang diterima oleh penerima melalui simbol-simbol, selanjutnya akan ditransformasikan kembali (decoding) menjadi bahasa yang dimengerti sesuai dengan pikiran penerima sehingga menjadi pesan yang diharapkan (*perceived message*).

Hasil akhir yang diharapkan dari proses komunikasi adalah agar tindakan atau perubahan sikap pada penerima sesuai dengan keinginan pengirim. Akan tetapi arti suatu pesan akan dipengaruhi oleh bagaimana penerima merasakan pesan itu sesuai dengan konteksnya. Oleh karena itu, adanya tindakan atau perubahan sikap selalu didasarkan atas pesan yang dirasakan. Adanya umpan balik menyatakan bahwa proses komunikasi terjadi dua arah, artinya individu atau kelompok bisa berfungsi sebagai pengirim sekaligus sebagai penerima dan saling berinteraksi satu sama lain. Interaksi ini memungkinkan pengirim untuk memantau seberapa baik pesan-pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah ditafsirkan secara benar sesuai dengan yang diinginkan (Furqon, 2003).

2.7 Metode Komunikasi Organisasi

Adapun metode yang digunakan dalam komunikasi suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi tertulis

Komunikasi tertulis adalah salah satu cara berkomunikasi yang memindahkan pesan (informasi) secara tertulis dari satu sumber, dan dikirimkan atau dialihkan kepada pihak penerima. Lazimnya, komunikasi tertulis dilakukan melalui surat menyurat. Jika surat menyurat pribadi itu ada ragamnya, demikian pula komunikasi tertulis dalam organisasi. cara-cara berkomunikasi tertulis dalam organisasi biasanya mempunyai standar tertentu yang diterapkan sebagai ciri khas dari sebuah organisasi. cara- cara tersebut ditunjukkan dalam tata aturan surat menyurat, memo, laporan, manual, dan formulir yang dikeluarkan oleh suatu organisasi.

2. Komunikasi lisan

Komunikasi lisan merupakan cara berkomunikasi tatap muka yang biasa dilakukan dalam organisasi, misalnya melalui komunikasi antarpribadi atau kelompok, baik dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi (*task*) maupun dalam pertemuan formal (rapat), penyampaian laporan organisasi, hingga ke pertemuan informal. Komunikasi lisan dikenal pula sebagai komunikasi antarpribadi. Cara berkomunikasi lisan tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar diantara dua pihak yang berkomunikasi, dimana para partisipan dan menyampaikan dan merespons informasi secara verbal maupun non verbal sehingga memudahkan pemahaman bersama.

3. Media elektronik

Berkomunikasi dalam organisasi melalui media elektronik untuk memindahkan informasi, baik informasi secara verbal maupun non verbal.

Pertukaran informasi dengan bantuan media elektronik bertujuan untuk mengalihkan pesan tertulis secara tepat, hemat, dan murah melalui jaringan komputer dalam *Local Area Network* (LAN). Media ini dapat digunakan untuk berkomunikasi bermedia, baik lisan maupun tertulis (Ummah, 2017).

2.8 Motivasi

McDonald dalam Soemanto menyatakan bahwa motivasi adalah suatu perubahan tenaga di dalam diri atau pribadi seseorang yang ditandai oleh dorongan efektif dan reaksi-reaksi dalam usaha untuk mencapai tujuan. Didalam rumusan ini terlihat ada tiga unsur penting, yaitu:

1. Bahwa motivasi mengawali terjadinya perubahan energi pada setiap diri manusia. Perkembangan motivasi itu akan membawa beberapa perubahan sistem neurofisiologis yang ada dalam organisme manusia, dan penempakkannya akan menyangkut kegiatan fisik manusia.
2. Motivasi ditandai dengan munculnya rasa/*feeling*, afeksi seseorang. Dalam hal ini motivasi relevan dengan persoalan-persoalan kejiwaan, efeksi dan emosi yang dapat menentukan tingkah laku manusia.
3. Motivasi ditandai dengan reaksi-reaksi tujuan. Jadi motivasi dalam hal ini sebenarnya merupakan respon dari suatu aksi, yakni tujuan. Motivasi memang muncul dari dalam diri manusia, tetapi kemunculannya akan terangsang atau terdorong oleh adanya unsur yang lain dalam hal ini adalah tujuan (Muhammad, 2017).

Kesulitannya adalah kebutuhan manusia kadang tidak pernah tercukupi, oleh karena itu organisasi hendaknya secara bijak mempertimbangkan proporsi yang berimbang antara kepentingan pegawai dengan organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Karena pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan, jika mereka tidak mau bekerja keras mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari belakang individu secara holistik (keutuhan). Kualitatif berkaitan dengan aspek kualitas dan nilai atau makna yang terdapat di balik fakta (Sulistyaningsih & Rakhmawati, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori harapan (Victor Vroom) dalam menjelaskan motivasi dan semangat kerja pada karyawan *Department Sales* Toyota Perintis. Menurut Roskina dan Ikhfan Haris (2020) mengatakan, Vroom mengembangkan sebuah teori motivasi berdasarkan kebutuhan infernal, tiga asumsi pokok Vroom dari teorinya adalah setiap individu percaya bahwa ia berperilaku dengan cara tertentu, ia akan memperoleh hal tertentu. Ini disebut sebagai harapan hasil (*outcome expectancy*) sebagai penilaian subjektif seseorang atas kemungkinan bahwa suatu hasil tertentu akan muncul dari tindakan orang tersebut. Setiap hasil mempunyai nilai, atau daya tarik bagi orang tertentu. Ini disebut valensi (*valence*) sebagai nilai yang orang berikan kepada suatu hasil yang diharapkan. Setiap hasil berkaitan dengan suatu persepsi mengenai seberapa sulit mencapai hasil tersebut. Ini disebut harapan usaha (*effort expectancy*) sebagai kemungkinan bahwa usaha

seseorang akan menghasilkan pencapaian suatu tujuan tertentu (Roskina & Dr. Phil. Ikhfan Haris, 2020).

3.2 Kerangka Konsep

Sebelum melakukan penulisan tentunya terlebih dahulu memiliki kerangka konsep untuk menggambarkan secara objektif tentang apa yang akan diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk menjelaskan atau menghubungkan antara konsep yang akan diamati melalui penelitian yang dilakukan. Kerangka konsep yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2 Kerangka Konsep



Sumber: Hasil olahan sendiri, 2022

3.3 Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.
2. Komunikasi Organisasi adalah suatu proses komunikasi di dalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut.
3. Motivasi adalah dorongan yang dimiliki seorang individu yang dapat merangsang untuk dapat melakukan tindakan-tindakan atau sesuatu yang menjadi dasar atau alasan seseorang untuk berperilaku atau melakukan sesuatu.
4. Karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik didalam maupun diluar hubungan kerja.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi merupakan proses yang dikenal sebagai proses membedakan, mengenali, dan dimengerti. Kategorisasi menunjukkan pesan tersirat bahwasanya menentukan sesuatu ide dalam kategori tertentu yang menunjukkan hubungan antara subjek dan objek suatu penulisan. Kategorisasi menyiratkan bahwa benda termasuk dalam kategori untuk tujuan tertentu. Kategorisasi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kategorisasi Penelitian

No.	KONSEP TEORITIS	INDIKATOR
1.	Strategi Komunikasi Organisasi	1. Bersikap persuasif. 2. Berkomunikasi dengan baik. 3. Memiliki <i>attitude, attention, dan action</i> .
2.	Motivasi dan Semangat Kerja Karyawan	1. Bersikap positif terhadap pekerjaannya. 2. Selalu menjaga keseimbangan sikap dalam berbagai situasi.

Sumber: Hasil Olahan Sendiri 2022

Berdasarkan pembagian kategorisasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Strategi Komunikasi Organisasi
 - a. Bersikap persuasif. Komunikasi persuasif adalah sebagai proses penyampaian pesan untuk mengubah sikap, pandangan, pendapat, dan tingkah laku pendengarnya. Proses komunikasi yang dilakukan adalah dengan bersikap persuasif dengan tujuan memengaruhi pendengarnya sesuai dengan keinginan pembicara.
 - b. Berkomunikasi dengan baik. Kemampuan berkomunikasi dengan baik akan sangat berpengaruh dengan citra diri dan citra organisasi. Oleh sebab

itu, ketika merancang strategi komunikasi organisasi haruslah juga memikirkan cara untuk dapat melakukan atau mengaplikasikan sebuah komunikasi yang baik.

- c. Memiliki *Attitude*, *Attention*, dan *Action*. Dalam melakukan komunikasi organisasi, maka strategi keempatnya adalah merancang sebuah *attitude* (sikap), *attention* (perhatian) dan *action* (tindakan). Dengan memiliki strategi komunikasi 3A ini, maka tujuan yang ingin dicapai melalui komunikasi tersebut secara tidak langsung akan mendapatkan dukungan dari lawan bicara. Karena, strategi 3A tersebut akan menunjukkan bahwa kita memiliki sikap, perhatian, dan tindakan yang sesuai dengan omongan kita.

2. Motivasi dan semangat kerja karyawan

- a. Bersikap positif terhadap pekerjaannya. Motivasi untuk berpikir positif terhadap pekerjaannya akan timbul keinginan untuk melakukan sesuatu secara tepat dan tercapai tujuan yang diinginkan.
- b. Selalu menjaga keseimbangan sikap dalam berbagai situasi. Motivasi merupakan variabel penting, dimana motivasi perlu menjaga keseimbangan sikap dan perilaku agar meningkatkan kinerja dan fokus dalam bekerja.

3.5 Informan atau Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah 3 orang yang menjadi karyawan *Department Sales* Toyota Perintis. Alasan pengambilan narasumber adalah untuk wawancara dan mengumpulkan data yang diperlukan yang berhubungan dengan penelitian.

Tabel 3. 5

Data Identitas Narasumber Penelitian

No.	Nama	Usia	Jabatan	Pimpinan
1.	Leli Meirisa	35 tahun	Sales Counter	Agusfin Ramadha
2.	Shintia Priyanti	30 tahun	Sales Counter	Sri Sugiarto
3.	Dede Prasetyo	28 tahun	Sales Executive	Sugiyanto

Sumber: Hasil Olahan Sendiri, 2022

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2013).

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:137), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2013).

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain (Sugiyono, 2013).

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Huberman dan Miles (Sugiyono, 2013:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh (Sugiyono, 2013).

Adapun tahapan dalam model Huberman dan Miles adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi data, yaitu proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

- 2) Penyajian data, yaitu proses yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.
- 3) Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu tahapan akhir analisis data dengan melibatkan kembali informan untuk memenuhi kriteria validitas dan dapat dipertanggung jawabkan.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Perusahaan Toyota Perintis Perkasa. Adapun waktu penelitian dalam penelitian ini adalah pada bulan Maret 2022 sampai selesai.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

a. Sejarah PT. Toyota Perintis Perkasa

PT. Perintis Perkasa didirikan tahun 1979 sebagai dealer untuk melayani kebutuhan kendaraan Toyota di Medan, Sumatera Utara. Berawal 5 orang karyawan di satu ruko, Jalan Jend. Gatot Subroto kemudian tahun 1981 pindah ke lokasi sekarang. Mengikuti perkembangan usaha, tahun 1991 perusahaan ini memulai mengoperasikan bengkel servis *Authorized* Toyota di Jalan H. Adam Malik untuk memenuhi kebutuhan jasa perbaikan dan suku cadang pelanggan setia Toyota. Pada tahun 2011, perusahaan ini membuka jaringan penjualan di Jalan Gagak Hitam dan diikuti dengan pembukaan jaringan, penjualan, bengkel, dan suku cadang di Jalan Flamboyan di tahun 2013.

Pada saat ini Perintis Group memiliki tiga jaringan penjualan dan dua jaringan bengkel servis, dan suku cadang di Medan, Sumatera Utara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan setia Toyota.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian penulis berada di Jalan Flamboyan Raya, Tanjung Selamat, Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Sumatera Utara. Dealer Toyota Perintis ini menyediakan berbagai produk mobil toyota terbaru mulai dari jenis sedan hingga toyota SUV. Beberapa produk model mobil baru dari toyota diantaranya mobil Toyota CHR, Toyota Yaris, Camry, Toyota Avanza, hingga Toyota Agya. Mobil-mobil yang ditawarkan oleh pabrikan Toyota memiliki harga mobil yang kompetitif dengan kualitas dan design terbaik serta nyaman dikendarai.

Berbagai model dipersiapkan untuk berbagai keperluan pelanggan Toyota. Kelebihan lain adalah akses *service center* atau bengkel resmi toyota yang tersebar banyak keseluruh di Indonesia sehingga mudah didapatkan.

4.1.2 Struktur Organisasi, Visi, dan Misi Perusahaan

Dalam membentuk suatu organisasi, seharusnya dibuat pula struktur Struktur organisasinya. Begitu pula kalau ingin mengenal atau mengetahui gambaran suatu organisasi maka ditinjau dan dipelajari struktur organisasinya. Mempelajari struktur organisasi dapat mengetahui kemungkinan kegiatan-kegiatan apa yang ada dalam suatu organisasi, karena didalam suatu organisasi tergambar bagian-bagian

(departemen) yang ada, nama dan posisi setiap manajer, dimana garis penghubung didalamnya menunjukkan siapa atau bagian atau bertanggung jawab kepada siapa atau bagian apa. Struktur merupakan cara organisasi mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan kearah tujuan.

Robbins (1996) menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar relatif, terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Struktur organisasi merupakan susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Hal ini merupakan hasil pertimbangan dan kesadaran tentang pentingnya perencanaan atas penentuan kekuasaan, tanggung jawab, spesialisasi setiap anggota organisasi.

Karena itu, Robbins (1996) menyatakan bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal”. Sementara Stoner (1992) mengatakan bahwa “struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar bagian-bagian, komponen dan posisi dalam suatu perusahaan (Budiasih, 2018).

Menurut Steers (1984), struktur merupakan cara yang selaras dalam menempatkan manusia sebagai bagian organisasi pada suatu hubungan yang relative tetap, yang sangat menentukan pola-pola interaksi, koordinasi, dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas (Gammahendra et al., 2014).

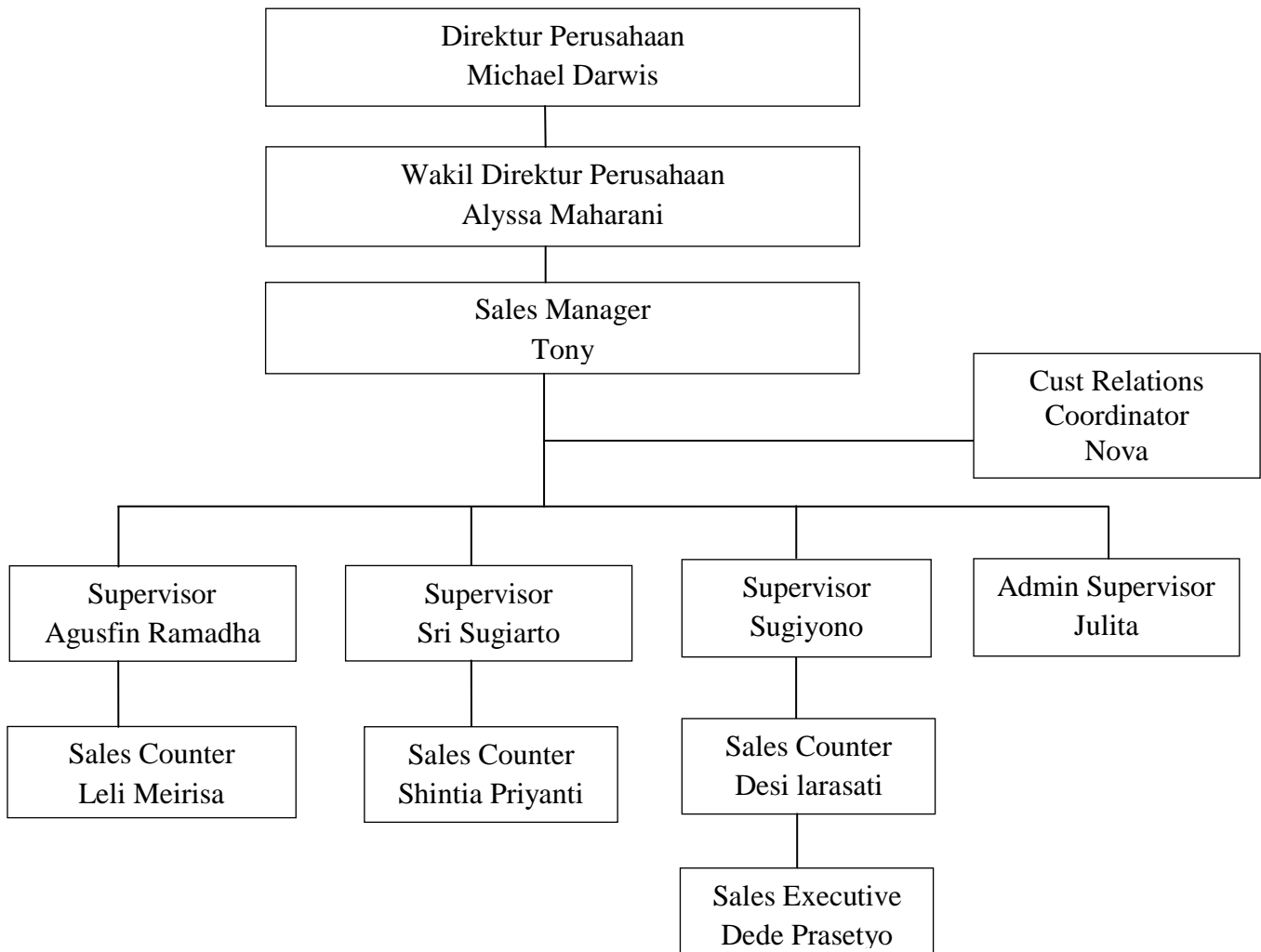
Oleh sebab itu, pentingnya sebuah struktur organisasi akan membantu manajer dari hasil keputusan dalam mendesain organisasi sebagai cara mengidentifikasi dari

pengelolaan sumber daya manusia dan segala fungsi-fungsi yang ada untuk penyelesaian pekerjaan perusahaan dengan pedoman visi, misi dan tujuan organisasi.

Berikut ini adalah struktur organisasi yang terbentuk di perusahaan Toyota Perintis adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1.2

Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: Hasil Olahan Sendiri, 2022

Visi

Untuk terus meningkatkan dan melayani pelanggan setia Toyota, Perintis Group berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa nyaman dan percaya diri dalam memiliki mobil merek Toyota.

Misi

Meneruskan generasi sebelumnya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan setia Toyota di sisi penjualan, bengkel, dan suku cadang di wilayah Medan, Sumatera Utara melalui peningkatan berkesinambungan terhadap kualitas infrastruktur dealer, pelatihan, dan pengembangan tenaga kerja.

Pada bab ini peneliti menjelaskan strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan *Department Sales* Toyota Perintis. Dimana sesi wawancara dilaksanakan pada hari Senin tanggal 20 Juni 2022. Menurut Sugiyono (2013:7), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013).

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif, maka peneliti perlu menjelaskan, mendeskripsikan dan menjelaskan data. dihasilkan oleh peneliti dari proses wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan sumber atau informasi beserta uraian hasil penelitian penulis.

a. Hasil Wawancara Informan Penelitian

Pada penelitian ini memilih 3 informan yaitu sebagai karyawan *Department Sales* tetap di perusahaan Toyota Perintis. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai tentang bagaimana proses strategi komunikasi organisasi yang berlangsung ketika sedang melakukan kegiatan rapat kerja dan apabila terjadi masalah di lapangan dengan pimpinan. Peneliti dengan informan pertama Ibu Leli Meirisa, berjenis kelamin perempuan usia 35 tahun, selaku karyawan *Sales Counter Toyota Perintis Medan Flamboyan* pada hari Senin, 20 Juni 2022 mengatakan bahwa:

“Di dalam proses komunikasi itu yang penting ada saling berkomunikasi ketika bapak pimpinan sedang melakukan kegiatan rapat, audiencenya ikut saling mendengarkan maka adanya komunikasi saling timbal balik dengan bapak pimpinan sehingga berjalan dengan lancar. Ketika apapun itu masalah di lapangan, saya tetap harus professional tetap menjalankan dan harus bisa mengerti apa yang diminta oleh atasan kepada bawahan supaya tidak ada menimbulkan masalah.”

Hasil wawancara dengan Ibu Leli Meirisa berpendapat bahwa strategi komunikasi organisasi yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan *Department Sales Toyota Perintis* dalam kegiatan rapat yaitu audience harus ikut saling mendengarkan agar terjadinya komunikasi saling timbal balik dengan atasan. Apabila terjadi masalah di lapangan dengan pimpinan, karyawan harus tetap professional menjalankan tugas dan mengerti apa yang diminta pimpinan untuk meminimalisir timbulnya masalah.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan mengenai kendala yang dihadapi dalam proses komunikasi dengan pimpinan. Wawancara dilakukan dengan informan kedua yaitu Ibu Shintia Priyanti, berjenis kelamin perempuan usia 30 tahun,

selaku karyawan *Sales Counter* Toyota Perintis Medan Flamboyan pada hari Senin, 20 Juni 2022 mengatakan bahwa:

“kendala yang dihadapi salah satunya adalah apabila ingin melakukan pengajuan diskon dan tidak disetujui oleh pimpinan lalu informasi yang tidak lengkap sehingga saya harus melakukan negosiasi dengan pimpinan agar mendapat persetujuan.”

Dari wawancara tersebut, kedua informan menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang berlangsung ketika adanya masalah di lapangan maka harus tetap profesional dengan pimpinan dan kendala yang dihadapi dengan seorang pimpinan masih bisa diatasi walaupun masih terdapat informasi yang kurang lengkap yaitu dengan saling berkomunikasi yang baik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

Menurut ibu Leli Meirisa, Berbagai informasi dapat segera disalurkan, tidak hanya monoton dan seperti perusahaan lain, yang menganjurkan kita untuk terlalu ketat dalam aturan aturan perusahaannya, tetapi fleksibel komunikasinya walau peraturan perusahaan tidak dikesampingkan pastinya. Proses penyampaian informasi yang dilakukan antara pimpinan dan karyawannya sudah jelas karena yang terpenting karyawan mendengarkan dengan jelas sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan tersebut.

Dengan timbulnya kendala yang dihadapi terhadap karyawan maka strategi komunikasi tersebut memiliki dampak terhadap motivasi dan semangat kerja karyawan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Shintia mengatakan bahwa:

“Jika kinerja kita ingin lebih baik maka wajib berdampak terhadap karyawan itu sendiri dan dampak yang ditimbulkan adalah dampak positif karena menunjang motivasi dan semangat kerja yang lebih berkualitas. Jarang ditemukan adanya dampak negatif dengan pimpinan.”

Menurut Ibu Shintia, strategi komunikasi organisasi yang berlangsung dengan pimpinan mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya untuk memberikan yang terbaik terhadap perusahaan yaitu dengan meningkatkan penjualan yang lebih baik terhadap *customer* setia Toyota Perintis.

Motivasi Ibu Shintia dalam bekerja tumbuh seiring dengan diamatinya bahwa pimpinan perusahaan bagus dalam membina perusahaan dan hubungan antara beliau dengan karyawan-karyawannya yang lain. Pimpinan juga sudah mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif terhadap karyawannya karena adanya proses komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan. Meskipun terkadang timbul adanya suasana hati yang sedang tidak baik, tetap harus menjalankan tugas sesuai dengan prosedur operasional standar (*Standart Operational Procedure*).

Selanjutnya wawancara dilakukan dengan informan ketiga yaitu Bapak Dede Prasetyo, berjenis kelamin laki-laki usia 28 tahun selaku Sales Executive mengatakan bahwa:

“Proses strategi komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan berjalan dengan lancar dalam kegiatan rapat ketika saya juga sudah mempersiapkan materi yang akan disampaikan dan apabila ada masalah yang terjadi saya tetap menjawab apa yang ditanyakan sesuai dengan permasalahan yang saya hadapi. Proses

penyampaian yang dilakukan pun sudah cukup jelas menurut saya. Saya rasa apabila proses penyampaian informasi tadi belum jelas, saya akan tetap menanyakan kembali terhadap pimpinan.”

Kemudian Bapak Dede Prasetyo mengatakan bahwa:

“Dampak yang ditimbulkan terhadap motivasi dan semangat kerja adalah dampak positif karena hal-hal yang tidak saya tahu menjadikan motivasi untuk saya dengan membuka pola pikir saya dan menjadi acuan saya untuk meningkatkan semangat kerja agar mencapai target perusahaan yang diharapkan. Adanya strategi komunikasi yang berlangsung dengan pimpinan sehingga mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja saya untuk lebih maju kedepannya. Menurut saya, hubungan kerja yang dilakukan dengan pimpinan sudah tercapai karena tidak adanya rasa pilih kasih dengan karyawan lain yang menimbulkan kesalahpahaman.”

Dari hasil wawancara terakhir dengan Bapak Dede Prasetyo berpendapat bahwa strategi komunikasi organisasi yang berlangsung dengan pimpinan sudah mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya. Ketika terjadi permasalahan di lapangan sudah ada persiapan materi yang harus disampaikan dengan pimpinan. Pak Dede menjelaskan bahwa yang dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya adalah kenyamanannya pada saat menjalankan pekerjaan itu sendiri. Proses penyampaian informasi yang dilakukan pimpinan dengan karyawannya sudah jelas dan beliau selalu tetap bertanya apabila ada hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti dengan pimpinan.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan

Toyota Perintis, maka menghasilkan pembahasan yaitu komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pimpinan dan karyawan *Department Sales* Toyota Perintis berlangsung dengan baik dan cukup efektif. Komunikasi yang terjalin dinilai cukup dan bahkan sangat baik oleh karyawan. Hal ini dapat kita amati dengan melihat jawaban dari para karyawan yang rata-rata menikmati bekerja dan bisa menyesuaikan diri dengan kondisi dan keadaan di Toyota Perintis Perkasa dengan alasan memiliki pimpinan yang dapat membuat karyawan merasa nyaman dan tidak sulit berkomunikasi dengan pimpinan.

Pokok pembahasan dalam strategi komunikasi organisasi Toyota Perintis Perkasa adalah bagaimana proses strategi komunikasi di Toyota Perintis Perkasa dilakukan, bagaimana cara karyawan berkomunikasi dengan pimpinan, proses penyampaian yang dilakukan pimpinan terhadap karyawan, dampak apa yang ditimbulkan terhadap motivasi dan semangat kerja, dan sudah mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif terhadap kualitas kerja karyawan dengan pimpinan.

Selain membahas hal diatas, fokus utama dalam komunikasi organisasi ini adalah untuk mengetahui apakah strategi komunikasi organisasi yang berlangsung antara pimpinan dan karyawan *Department Sales* sudah mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja di Toyota Perintis Perkasa. Tentunya hal ini tidak terlepas dari hubungan baik antara pimpinan dengan karyawan yang mampu membimbing karyawan dalam bekerja. Pimpinan selalu memberikan instruksi dan arahan yang jelas dalam bekerja, dan tidak langsung marah-marah apabila karyawan membuat

kesalahan, melainkan mencari solusi bersama agar dapat mencapai kesuksesan bekerja sama dengan baik.

Informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi mengalir secara berkesinambungan, mulai dari penciptaan, penyampaian, dan interpretasi pesan merupakan proses yang mendistribusikan pesan-pesan ke seluruh karyawan atau anggota organisasi. Komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan biasa disebut dengan komunikasi vertikal.

Komunikasi vertikal merupakan hal yang penting dilakukan dalam perusahaan, karena komunikasi vertikal dapat membuat elemen yang satu dengan yang lainnya dapat berhubungan untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Komunikasi dalam perusahaan ini terjadi setiap harinya demi kelangsungan suatu perusahaan.

Proses penyampaian informasi melalui saluran komunikasi formal dalam konteks komunikasi vertikal di lakukan dalam kondisi kerja. Sedangkan menurut Moore dalam buku yang berjudul Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah, pengertian komunikasi vertikal adalah komunikasi dari pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal pimpinan memberikan intruksi-intruksi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. Dalam pada itu bawahannya memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan dan segalanya kepada pimpinan (Moore, 1998).

Dari pendapat diatas, jelas bahwa komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang terjadi dua arah antara pimpinan dan bawahan secara timbal balik dalam suatu organisasi dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna, dalam rangka

mencapai tujuan di dalam organisasi. Komunikasi yang dilakukan secara timbal balik dalam suatu organisasi sangat mempunyai peranan penting, karena bila komunikasi hanya berlangsung satu arah saja dari pimpinan ke bawahannya, roda komunikasi tidak akan berjalan sesuai dengan tugas antara pimpinan dengan bawahannya.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, proses strategi komunikasi yang dilakukan perusahaan Toyota Perintis adalah menciptakan, membuat lingkungan yang nyaman dan aman dalam berorganisasi. Pola komunikasi organisasi di perusahaan Toyota Perintis adalah menggunakan pola komunikasi dari atas ke bawah. Komunikasi dari atas ke bawah diartikan sebagai komunikasi dari atasan (pimpinan) kepada bawahan (karyawan). Komunikasi dari atasan ke bawahan sering juga disebut dengan komunikasi ke bawah.

Pada proses komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan Toyota Perintis membuat pimpinan sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan. Komunikasi berlangsung secara formal dengan suasana yang kondusif, dimana sangat memudahkan komunikan dalam memahami satu pesan yang disampaikan oleh komunikator pimpinan.

Hal ini berkaitan pada pengembangan potensi yakni adanya komunikasi saling tukar informasi sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman mereka masing-masing pada motivasi dan semangat kerja. Proses komunikasi yang menjadikan terapan dalam perusahaan Toyota Perintis ini merupakan bentuk komunikasi terbuka bersifat informatif dalam penyampaian pesan yang sangat efektif dan efisien.

Jenis komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dengan karyawan Toyota Perintis yaitu formal dan informal sesuai dengan kepentingan, situasi dan kondisi tetapi lebih sering menggunakan komunikasi non formal apabila sedang berkomunikasi dengan karyawan. Komunikasi yang dilaksanakan menggunakan jenis formal dan informal, hanya saja lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk kegiatan komunikasi sehari-hari.

Komunikasi informal dalam kegiatan sehari-hari dirasa lebih mudah digunakan untuk berkomunikasi, tanpa ada aturan yang mengikat secara formal, dan penggunaan bahasa yang tidak terlalu formal lebih efektif dan efisien dalam menyampaikan suatu pesan atau informasi tersebut. Komunikasi dengan jenis formal yang dimaksud disini adalah dengan menggunakan media tertulis misalnya surat dan rapat organisasi, sedangkan informal dengan tatap muka secara langsung mengkomunikasikan apa yang akan dikomunikasikan tanpa memperhatikan alur struktur organisasi maupun dengan media elektronik seperti *Whatsapp*, *E-mail*, maupun *Handphone*. Komunikasi formal yang dimaksud disini adalah menggunakan media tulisan, misalnya surat, rapat organisasi, sedangkan informal dengan cara tatap muka, komunikasi secara langsung menggunakan berbagai media.

Aspek dari pemberian pesan adalah kebutuhan terhadap informasi atau pemberian tugas yang efektif sesuai kemampuan diri mereka terhadap tanggung jawab karyawan, apa yang membuat koordinasi organisasi didalam perusahaan memungkinkan adalah karena adanya pelaksanaan dari pimpinan sebagai komunikator bertanggung jawab penuh pada seperangkat aturan bersama yang

mengatur perilaku setiap orang dan menjaga terjadinya stabilitas dalam intensitas kerja karyawan yaitu komunikasi yang lebih memahami dalam hal tersebut.

Penerapan komunikasi organisasi yang optimal sudah dapat dicapai oleh perusahaan Toyota Perintis karena karyawan mampu melakukan komunikasi yang jelas yaitu berani untuk terus bertanya mengenai suatu hal yang tidak dimengerti kepada pimpinan. Hal ini terjadi pula di kalangan pimpinan dapat menyampaikan sesuatu kepada karyawan secara jelas. Pemahaman dan penyampaian informasi yang disampaikan pimpinan secara jelas menciptakan hubungan kerja yang suportif dan meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.

Strategi komunikasi organisasi merupakan merancang, memanejemenkan, menciptakan, dan mengatur adanya pertukaran informasi atau pesan yang disampaikan dari komunikator dan komunikan dalam sebuah organisasi. Pimpinan organisasi suatu perusahaan memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan, salah satunya dengan komunikasi. Tidak hanya memberikan perintah atau informasi penting, tapi komunikasi dari pimpinan juga bisa berupa motivasi yang bisa meningkatkan semangat kerja karyawan di perusahaan. Tentu saja harus menggunakan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan dan akan menimbulkan efek kenyamanan dalam bekerja.

Strategi komunikasi yang berlangsung agar tetap stabil dan tidak menimbulkan masalah dilakukan oleh karyawan Toyota Perintis adalah dengan cara selalu bersikap positif terhadap pekerjaannya. Sebagaimana yang telah dilakukan oleh karyawan Toyota Perintis, bersikap positif yang dimaksud adalah dengan cara selalu

memotivasi diri untuk selalu menetapkan tujuan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan dan menciptakan semangat kerja yang berkualitas. Setiap pekerjaan yang dibebankan selalu diterima dengan baik, pikiran terbuka, serta mendorongnya untuk maju dan berkembang. Setiap pekerjaan dijadikan bekal penting untuk tumbuh, berkembang, dan menimba pengalaman sebanyak-banyaknya.

Selain bersikap positif dalam pekerjaannya, strategi komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan Toyota Perintis adalah dengan selalu menjaga keseimbangan sikap dan menempatkan diri dalam berbagai situasi. Dalam hal ini, karyawan akan saling berhadapan, berkomunikasi, dan berhubungan dengan beberapa orang dalam berbagai situasi di tempat kerja. Mereka akan mengambil jalan dan langkah bijak untuk menjaga situasi tetap kondusif dengan pimpinan perusahaan.

Langkah awal strategi komunikasi organisasi yang dilakukan oleh karyawan terhadap pimpinan adalah meningkatkan performa kerja karyawan dengan cara menjaga kedisiplinan mereka. Sebaik apapun kemampuan seorang karyawan tanpa diikuti dengan kedisiplinan yang tinggi, justru akan merugikan perusahaan. Apabila karyawan menjaga sikap dan kedisiplinannya baik dalam hal ketepatan waktu, rasa tanggung jawab akan tugas yang diberikan akan berjalan sesuai dengan strategi perusahaan.

Ada beberapa hal yang dapat meningkatkan kedisiplinan untuk karyawan adalah menciptakan ruangan yang nyaman dan kondusif. Ruangan yang nyaman dan kondusif sangat berdampak besar terhadap kedisiplinan karyawan dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja masing-masing karyawan, maka dari

setiap perusahaan harus lebih memperhatikan kenyamanan ruang kerja demi meningkatkan kedisiplinan karyawan.

Seringkali karyawan tergoda untuk mencapai target tertentu demi mendapatkan bonus atau hadiah dan cenderung menghindari punishment walaupun berupa hukuman ringan. Yang terpenting dari kedua hal ini adalah bagaimana caranya agar karyawan tidak melakukan pekerjaannya dengan tergesa-gesa dan hanya berorientasi pada target dan bonus saja, tetapi karyawan harus melakukan pekerjaannya demi kemajuan perusahaan.

Pemberian tunjangan sangat memberikan pengaruh motivasi pada karyawan untuk peningkatan kinerjanya demi peningkatan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang telah termotivasi dengan diberikannya tunjangan akan memiliki kinerja yang lebih maksimal pula.

Dengan adanya pemberian tunjangan juga merupakan bentuk apresiasi pimpinan terhadap karyawannya. Selain untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, pemberian tunjangan juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan terutama dalam kehidupan di luar pekerjaan. Komunikasi di Toyota Perintis Perkasa biasa dilakukan secara langsung, dan apabila pimpinan sedang tidak berada di kantor, maka komunikasi bisa dilakukan via telepon atau whatsapp jadi pekerjaan para karyawan yang membutuhkan instruksi atau disposisi pimpinan dapat langsung dikerjakan tanpa harus menunggu kembalinya Kepala Cabang.

Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sebelum deadline, meski hal tersebut membuat karyawan lumayan sering bekerja diluar jam kerjanya. Tetapi dengan perundingan yang baik antara karyawan dan pimpinan terhadap pencapaian karyawan tersebut dalam bekerja, karyawan tidak merasa rugi meluangkan waktu pribadi mereka.

Sama halnya dengan komunikasi yang terjalin antara pimpinan Toyota Perintis Perkasa dengan karyawannya yang berjalan sangat lancar. Hal ini dapat kita amati dengan melihat kontribusi pimpinan dalam mendukung karyawan dalam bekerja. Karyawan diberikan fasilitas yang dapat membantu pekerjaannya masing-masing. Selain fasilitas yang dapat membantu karyawan, pimpinan juga memberikan apresiasi kepada karyawan yang menyanggah predikat karyawan terbaik.

Apresiasi yang diberikan di Toyota Perintis Perkasa tidak hanya dengan pujian saja, melainkan dengan memberikan bonus yang diperoleh dari keuntungan perusahaan yang kemudian dibagi kepada karyawan. Hal inilah yang membuat karyawan tidak cepat menyerah terhadap pekerjaannya, tetapi malah semakin meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya untuk memberikan yang terbaik kepada perusahaan.

Apresiasi yang diberikan perusahaan menumbuhkan kontribusi dan semangat kerja karyawan untuk ikut bersama-sama memajukan perusahaan. Itikad baik yang diberikan perusahaan yang diwakilkan melalui pimpinan perusahaan dan menuai kebaikan pula kepada perusahaan.

Menurut Onong Uchjana dan Effendy (2013), Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu para karyawan untuk mencapai tujuan, meresponkan dan mengimplementasikan perubahan perusahaan, mengkoordinasikan aktivitas perusahaan. Meskipun demikian, berkomunikasi dengan baik tidaklah mudah. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi yang baik untuk kinerja karyawan yang sebagai perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan perusahaan (Uchjana & Effendy, 2013).

Sebagaimana yang dilakukan oleh karyawan Toyota Perintis terhadap pimpinan maka langkah selanjutnya adalah karyawan harus menumbuhkan hubungan yang baik dengan pimpinan agar tidak menimbulkan masalah dalam proses strategi komunikasi yang berlangsung adalah dengan cara saling menghargai dan menghormati satu sama lain akan membuat hubungan dalam perusahaan menjadi baik, menjaga hubungan baik dalam sebuah organisasi dapat berpengaruh baik kepada kinerja perusahaan, karena apabila jalinan hubungan kurang baik antara karyawan satu dengan yang lain itu dapat mengganggu pencapaian tujuan perusahaan.

Adapun cara untuk menjaga hubungan baik antara karyawan yakni memiliki komunikasi yang baik sesama karyawan karena perusahaan yang baik adalah perusahaan yang dikenal oleh masyarakat luas dengan bantuan media massa komunikasi akan terjalin lebih mudah. Perusahaan akan lebih mudah untuk memberikan informasi terbaru kepada seluruh karyawan.

Berbagai bentuk komunikasi yang terjadi di perusahaan Toyota Perintis dilakukan sebagai upaya mengefektifkan komunikasi dalam struktur organisasi tersebut. Pola Komunikasi ke bawah berarti komunikasi mengalir dari pimpinan atau atasan kepada anggota atau bawahan. Komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan karyawan berjalan dengan sangat baik.

Komunikasi vertikal ini dilakukan komunikasi keatas dan kebawah sesuai dengan rantai perintah yang telah digariskan oleh aturan organisasi yang berlaku di perusahaan itu. Maksud dari pada perintah ini dilakukan dalam kaitannya dengan pengarahan, informasi, instruksi, saran dan penilaian yang dilakukan oleh pimpinan yang lebih atas. Informasi atau perintah yang disampaikan pimpinan dalam bentuk lisan maupun tertulis, dengan menggunakan berbagai media seperti laporan, memo dan sebagainya.

Komunikasi organisasi tidak hanya terjadi antara karyawan tetapi juga antara bagian dalam struktur organisasi baik secara horizontal maupun secara vertikal. Secara vertikal komunikasi organisasi terjadi antara pimpinan dengan bawahannya. Secara vertikal, komunikasi yang terjalin lebih banyak untuk memberikan instruksi ataupun mensosialisasikan keputusan terkait karyawan. Misalnya ketika pimpinan menginstruksikan karyawan agar selalu datang dan pulang tepat waktu (disiplin), dapat disosialisasikan melalui email kantor. Namun karena tidak semua karyawan mengaksesnya maka instruksi tersebut hanya diketahui segelintir karyawan. Padahal

perilaku disiplin di tempat kerja sangat penting mengingat efeknya yang besar jika tidak dilaksanakan.

Komunikasi ke atas dalam hal ini berkaitan dengan penyampaian informasi ke pimpinan yang lebih atas tentang masalah yang terjadi di tingkat bawah. Seperti halnya yang terjadi kepada pimpinan dan karyawan Toyota Perintis. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawannya sudah jelas dan dapat dipahami sehingga memotivasi dan meningkatkan semangat kerja yang produktif. Karyawan mendengarkan dan memahami dengan jelas apa yang disampaikan oleh pimpinan.

Pola komunikasi kebawah berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan oleh bawahan kepada atasan. Komunikasi ke atas biasanya berupa pelaporan atas perintah yang diberikan. Sebagaimana yang dilakukan oleh karyawan Toyota Perintis dengan pimpinan. Karyawan melaporkan peningkatan penjualan, kinerja penjualan, dan sebagainya. Pimpinan langsung memberikan respon yang baik dan menyampaikan informasi dan perintah yang harus dikerjakan oleh karyawan. Komunikasi ini dapat mencerminkan kondisi motivasi dan semangat kerja karyawan untuk lebih maju kedepannya. Upaya yang terus dilakukan oleh perusahaan Toyota Perintis untuk meningkatkan penjualan dan loyalitas perusahaan yang terus dikembangkan untuk pelanggan setia Toyota Perintis.

Pada proses strategi komunikasi organisasi yang diteliti, komunikasi yang berlangsung antara pimpinan dengan karyawan sudah terlaksana dengan baik. Penggunaan komunikasi formal dan informal yang dilakukan di perusahaan Toyota

Perintis lebih efektif dan efisien untuk kelancaran tujuan perusahaan. Karyawan memiliki sikap yang positif dikarenakan proses komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan sehingga meningkatkan motivasi dan semangat kerja yang berkualitas.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi organisasi yang biasa dilakukan antara pimpinan dan karyawan *Department Sales* Perintis Toyota adalah berupa proses penyampaian informasi terhadap karyawannya, strategi komunikasi yang dilakukan, kendala yang dihadapi dan dampak yang ditimbulkan dari strategi komunikasi dengan pimpinan.

Proses komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan karyawan dilakukan secara langsung, baik itu melalui telepon ataupun whatsapp, bisa juga dilakukan secara surat elektronik (e-mail). Pimpinan yang sangat memotivasi karyawannya dengan cara memberikan dukungan secara finansial dengan cara menyediakan fasilitas kerja, memberikan bonus kepada karyawan, serta dengan memberikan pujian dan apresiasi kepada karyawan. Hal ini mengakibatkan karyawan merasa bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Peran pimpinan sangat besar pengaruhnya dalam mendukung motivasi dan semangat kerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat saya sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Toyota Perintis dapat mempertahankan kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan. Hal ini diharapkan agar mampu membawa Toyota Perintis kepada lancarnya alur pekerjaan kepada gerbang kesuksesan yang lebih besar.
2. Komunikasi yang terjalin dalam perusahaan Toyota Perintis sudah sangat baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Pimpinan seharusnya melakukan penyampaian informasi yang lebih jelas terhadap karyawan agar meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.
3. Motivasi dan semangat kerja karyawan tidak akan tercipta tanpa adanya rasa memiliki yang tinggi yang dapat diraih setiap orang dalam perusahaan. Semakin baik komunikasi yang terjadi di perusahaan maka akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiasih, Y. (2018). Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan Studi Kasus Pada PT. XX Di Jakarta. *Liquidity*, 1(2). <https://doi.org/10.32546/lq.v1i2.139>
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Fadhli, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Di MIS Azzaky Medan. *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2(2), 8–21. <https://www.pusdikra-publishing.com/index.php/jesa/article/view/139>
- Furqon, C. (2003). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Hakikat Komunikasi Organisasi*, 2(15), 1–9.
- Gammahendra, F., Hamid, D., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 1–10.
- Harahap, M. D. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan Metro Tv Sumut. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 69–79. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Iskandar, D. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 31–42. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v>
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 2021, 1.
- Moore, H. F. (1998). *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus, dan Masalah*. PT. Remadja Karya.
- Muhammad, M. (2017). Pengaruh Motivasi Dalam Pembelajaran. *Lantanida Journal*, 4(2), 87. <https://doi.org/10.22373/lj.v4i2.1881>

- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31. <https://doi.org/10.30659/jikm.5.1.31-41>
- Rizky, R. N., & Moulita. (2017). Penanaman Nilai-Nilai Islam Melalui Komunikasi Interpersonal Orang Tua Pada Anak. *Jurnal Interaksi*, 1(2), 206–219.
- Roskina, D. S., & Dr. Phil. Ikhfan Haris. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. UNG Press Gorontalo.
- Sari, P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Jurnal Interaksi*, 2(1), 47–60.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. PT Alfabeta.
- Sulistyaningsih, A., & Rakhmawati, E. (2017). Analisis kesalahan siswa menurut Kastolan dalam pemecahan masalah matematika. *Seminar Matematika Dan Pendidikan Matematika Uny*, 19(2), 123–130.
- Uchjana, O., & Effendy. (2013). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bhakti.
- Ummah, I. R. (2017). KOMUNIKASI ORGANISASI PENGURUS KARANG TARUNA MERAH PUTIH (Studi Kasus Desa Gadel Tandes Surabaya). *Komunikasi*, 25. digilib.uinsby.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi dan Semangat Kerja Karyawan Toyota Perintis

Nama Peneliti : Alifia Ramadhani

NPM : 1803110041

Tanggal Penelitian : 20 Juni 2022

Tempat Penelitian : Jl. Flamboyan Raya no. 66. Medan Tuntungan, Sumatera Utara

A. Identitas Narasumber

1. Nama
2. Usia
3. Agama
4. Jenis Kelamin
5. Pekerjaan

B. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana proses strategi komunikasi yang berlangsung ketika sedang melakukan kegiatan rapat kerja?
2. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan apabila terjadi masalah di lapangan dengan pimpinan?
3. Apakah seorang pimpinan sudah mampu menyampaikan informasi dengan jelas terhadap karyawan *Department Sales*?
4. Bagaimana seorang pimpinan memberikan masukan untuk pengambilan keputusan terhadap karyawan *Department Sales*?
5. Apa kendala yang dihadapi dalam proses strategi komunikasi dengan pimpinan?
6. Apakah pengaruh dari seorang pimpinan mampu memotivasi anda sehingga menciptakan motivasi dan semangat kerja yang berkualitas?

7. Bagaimana proses penyampaian informasi seorang pimpinan terhadap karyawan *Department Sales*?
8. Apakah informasi tersebut dapat tersampaikan dengan jelas terhadap karyawan *Department Sales*?
9. Apakah proses penyampaian informasi seorang pimpinan berdampak pada motivasi dan semangat kerja karyawan?
10. Dampak apa yang ditimbulkan dari strategi komunikasi organisasi dengan seorang pimpinan?
11. Bagaimana proses yang anda lakukan untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja dengan seorang pemimpin?
12. Apakah strategi komunikasi organisasi yang dilakukan dengan seorang pemimpin mampu meningkatkan motivasi dan semangat kerja anda?
13. Menurut anda, apakah seorang pimpinan mampu mengembangkan hubungan kerja yang suportif dan produktif terhadap karyawannya?

Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan narasumber 1 Ibu Leli Meirisa



Gambar 2. Wawancara dengan narasumber 2 Ibu Shintia Priyanti



Gambar 3. Wawancara dengan narasumber 3 Bapak Dede Prasetyo



Gambar 4. Sesi Wawancara dengan salah satu narasumber



Gambar 5. Berbincang dengan salah satu Pimpinan Sales Supervisor Bapak Sri Sugiarto



IMSU

Al-Cerdas | Tel-Persejaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 09/SK/BAN-PT/Akred/PT/001/2019
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 1 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66214567 Fax. (061) 6625474 - 6621003
<https://fisp.umsu.ac.id> | fisp@umsu.ac.id | [umsmedan](https://www.facebook.com/umsmedan) | [umsmedan](https://www.instagram.com/umsmedan) | [umsmedan](https://www.youtube.com/umsmedan) | [umsmedan](https://www.tiktok.com/umsmedan)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 30 Maret 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Alifia Ramadhani
N P M : 1803110041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : ~~82~~ 142 sks, IP Kumulatif 3,55

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi Komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis	
2	Strategi Komunikasi pemasaran Toyota Perintis dalam meningkatkan penjualan	
3	Penggunaan media komunikasi dalam aktivitas Promosi Pemasaran Toyota Perintis	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Rekomendasi Ketua Program Studi :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 6 April 2022

Ketua,

(Alkyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom)
NIDN: 0127048401

Pemohon

(Alifia Ramadhani)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Fadhil Pahlavi Hidayat)



ASU

rdas | Terpercaya

Surat ini agar disebutkan
tggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 503/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **30 Maret 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **ALIFIA RAMADHANI**
N P M : 1803110041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS**
Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 110.18.311 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 30 Maret 2023.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 04 Ramadhan 1443 H
06 April 2022 M

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MSU

Cerdas Terpercaya

Surat ini agar disebutkan
tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 17 Mei 2022

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Alifia Ramadhani
N P M : 1803110201
Jurusan : Ilmu Komunitari

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 503/SK/II.3/UMSU-03/F/2022 tanggal 17 Mei 2022 dengan judul sebagai berikut :

strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis

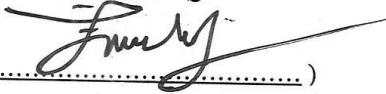
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.


Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing


(.....)

Pemohon,


Alifia Ramadhani
(.....)



UNDANGAN/PANGSILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 735/UND/II.3-AU/UMSU-03/FF/2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 03 Juni 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

Nc.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	ALIFIA RAMADHANI	1803110041	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DAALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS
2	NABILA SEPTIANI	1803110037	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	MAKNA PESAN KOMUNIKASI TRADISI MANDI KEMBANG PADA MASYARAKAT DESA KOLAM PERCUT SEI TUAN
3	ANDRA PUTRI DEVINA	1803110120	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	OPINI MASYARAKAT KELURAHAN PENGKALAN MASYHUR KOTA MEDAN TENTANG KONTROVERSI LOGO BARU HALAL INDONESIA
4	NURUL FITRI ANISA ADMAJA NASUTION	1803110201	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	MAKNA SIMBOLIK PESTA TAPAI DALAM MENYAMBUUT BULAN SUCI RAMADHAN BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BATUBARA
5	MUHAMMAD SABBIL QOWI	1803110130	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.	PERAN KOMUNIKASI POLITIK PARTAI AMANAT NASIONAL KOTA MEDAN DALAM MENINGKATKAN KESADARAN POLITIK MASYARAKAT

Medan, 30 Syawal 1443.H
31 Mei 2022 M





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

awab surat ini agar disebutkan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Alifia Ramadhani
N P M : 1803110041
Jurusan : Ilmu Komunikasi (Hubungan Masyarakat)
Judul Skripsi : Strategi komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan Toyota Perintis

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	7 April 2022	Bimbingan Proposal skripsi	
2.	9 April 2022	Revisi proposal skripsi	
3.	11 April 2022	Revisi proposal skripsi	
4.	19 April 2022	Acc proposal skripsi	
5.	17 Mei 2022	Tanda tangan Acc proposal skripsi	
6.	14 Mei 2022	Acc Pedoman wawancara	
7.	27 Mei 2022	Bimbingan Bab IV dan V	
8.	28 Mei 2022	Revisi Bab IV	
9.	7 Mei 2022	Acc sidang skripsi	

Medan, 7 Mei 2022

Dekan,

(Dr. Arifin Galih, S.Sos., M.S.P.)

Ketua Jurusan,

(Akhzar Anshori, S.Sos., M.Kom)

Pembimbing,

(Fadhil Rahovi, S.Sos., M.Kom)

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1158/UND/III.3.AU/UMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Rabu, 10 Agustus 2022
 Waktu : 08.30 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang Sidang FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	WAN HAFIZ ARDIANSYAH	1803110002	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOMUNIKASI INTERPERSONAL ORANGTUA DAN ANAK DALAM PENCEGAHAN PERNIKAHAN DINI DI DESA DURIAN KECAMATAN PANTAI LABU
2	ANISA TUL KHOIRIYAH HASIBUAN	1803110095	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN BERDASARKAN HUMANISTIC MODELS PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
3	ALIFIA RAMADHANI	1803110041	Assoc. Prof. Dr. RUDIANTO, M.Si	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN TOYOTA PERINTIS
4	MUSBAR AFFRIADI	1803110034	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. RUDIANTO, M.Si	MAKNA PESAN IKLAN LAYANAN MASYARAKAT "DUKUNGAN KECIL YANG BERARTI"
5	NABILA SEPTIANI	1803110037	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	MAKNA PESAN KOMUNIKASI TRADISI MANDI KEMBANG PADA MASYARAKAT DESA KOLAM PERCUT SEI TUAN

Notulis Sidang :

1.

Ditetapkan oleh :

Prof. Dr. MSHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum



Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Medan, 10 Muharram 1444 H
 08 Agustus 2022 M



Sekretaris



Panitia Ujian Adikah Sumatera Utara
 FAKULTAS
 HUMANIORA
 ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



ISU
das | Terpercaya

surat ini agar disebutkan
galinya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

mor : 842/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022
mpiran : --
l : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 14 Dzulqaidah 1443 H
14 Juni 2022 M

pada Yth : **Pimpinan PT. Putera Auto Perkasa**
Authorized Toyota Dealer

Tempat.

ssmillahirahmanirrahim
salamu'alaikum Wr.Wb

riring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan
gala aktivitas yang telah direncanakan

ituk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan
mberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

nama Mahasiswa : **ALIFIA RAMADHANI**
I P M : 1803110041
rogram Studi : Ilmu Komunikasi
emester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2021/2022
udul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA
KARYAWAN TOYOTA PERINTIS**

mikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan
ima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIKIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



: File.



Medan, 23 Juni 2022

Nomor : 118/PAP/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Dekan
Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Sehubungann dengan Surat No. 842/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022 tanggal
14 Juni 2022, dengan ini Pimpinan Cabang PT. Putera Auto Perkasa –
Authorized Toyota Dealer Cabang Flamboyan Medan memberikan izin
penelitian kepada :

Nama : **ALIFIA RAMADHANI**
NPM : 1803110041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan)/Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI DAN SEMANGAT KERJA
KARYAWAN TOYOTA PERINTIS**

Demikian disampaikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Kepala Cabang

PT.Putera Auto Perkasa

Tony