

**KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DENGAN
KARYAWAN DALAM MENJAGA KUALITAS
PRODUKSI KARET DI PT. BRIDGESTONE
SUMATERA RUBBER ESTATE**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DIVA CINTA TIARA ANGELA
2203110227

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama : Diva Cinta Tiara Angela
NPM : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, tanggal : Kamis, 02 April 2026
Waktu : 08.15 s/d Selesai

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.

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

PENGUJI III : Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

  
Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP. Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.
NIDN :0030017402 NIDN:0111117804

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Bismillahirrahmanirrahim

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

Nama : Diva Cinta Tiara Angela
NPM : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan
Dalam Menjaga Kualitas Produksi Karet Di
PT.Bridgestone Sumatera Rubber Estate.

Medan, 14 Maret 2026

Pembimbing


Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN : 0127048401

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN : 0127048401


Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.
NIDN : 0030017402



Unggul | Terpercaya

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Diva Cinta Tiara Angela**, NPM 2203110227, 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 mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir 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 tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 02 April 2026

Yang Menyatakan,



Diva Cinta Tiara Angela

UMS
Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT penulis panjatkan atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada diri sendiri yang telah berjuang keras dalam berproses dan tetap berkomitmen dalam menyelesaikan seluruh rangkaian perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. No matter how hard it gets, don't stop chasing your dreams. One day you'll look back and see that every prayers was worth it.

Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suprayetno dan Ibunda Sudariyatik, atas segala doa, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang telah diberikan tanpa henti. Terima kasih sudah selalu mengusahakan segalanya baik materi dan nonmateri kepada penulis untuk

mendapatkan pendidikan yang terbaik . Penulis menyadari bahwa setiap pencapaian yang diraih tidak terlepas dari peran dan doa kedua orang tua. Semoga segala pengorbanan, kasih sayang, dan kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT dan pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan bagi keluarga.

Dalam kesempatan ini maka penulis juga menyadari dengan sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak akan bisa diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof., Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof., Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung., M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun dukungan kepada penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis S.Sos., M.I.Kom., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr.Puji Santoso S.S., M.SP, selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan sampai diakhir perkuliahan penulis.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penulis menjalani perkuliahan.
9. Staff Biro dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam hal mengurus berkas-berkas perkuliahan.
10. Kepada PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate dan juga terkhusus Departemen Quality Control, terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Saudara Kandung Panji Sayang Bintang Fadillah dan Melodi Pricillia Qori Ayunda yang selalu memberikan dukungan serta kebahagiaan dalam hidup penulis.
12. Kepada Mbak Gita Assyfa selaku sepupu penulis. Terima kasih selalu hadir ,menghibur dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan memotivasi penulis

untuk terus bertahan.

13. Sahabat terkasih penulis selama masa perkuliahan Tasya Anggraini, Ratna Bulan D, Azrin Karina Widya Azhari ,Aura Aulya ananda H, Novita Anggraini, Dita Afifah Rafatinia, Annisa Santiawan, Salsabilla Tiara Annisa P, Mia Audina, Prasasti Ajeng Tantika,Widia Ningsih yang senantiasa menjadi rumah kedua dan menjadi sahabat yang tidak hanya ada di saat tawa mengisi hari ,tetapi selalu siap mendengar, atas nasihat dan motivasi yang seringkali datang tepat penulis membutuhkannya.
14. Aulia, Kiah, Dinda yang berada di setiap proses dan perjuangan penulis dalam menorehkan cerita selama 10 tahun ini. Terima kasih telah memilih untuk bersama ditengah suka,duka,dan pasang surut kehidupan. Dibalik kata-kata pedas yang selalu dilontarkan satu sama lain,ada hati baik yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar,dan hadir tanpa syarat dikehidupan penulis.

Dengan demikian, penulis juga sampaikan terima kasih kepada para pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir. Semoga segala bentuk kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Medan, 5 Maret 2026

Diva Cinta Tiara Angela
2203110227

**KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN
DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUKSI KARET DI PT.
BRIDGESTONE SUMATERA RUBBER ESTATE**

DIVA CINTA TIARA ANGELA

2203110227

ABSTRAK

Komunikasi organisasi memegang peran strategis dalam menjaga kualitas produksi, terutama di lingkungan industri pengolahan karet yang menuntut ketelitian dan kepatuhan terhadap standar mutu yang ketat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kompleksitas sistem kerja di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, di mana koordinasi antara pimpinan dan karyawan Departemen Quality Control (QC) menjadi faktor penentu konsistensi kualitas produksi karet. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, dengan tujuan untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap satu pimpinan dan empat karyawan Departemen QC. Data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berjalan efektif melalui empat fungsi komunikasi organisasi, yaitu informatif melalui briefing shift, diskusi visual, dan grup WhatsApp; regulatif melalui sosialisasi SOP berbasis flowchart secara partisipatif; persuasif melalui pendekatan diagnostik saat terjadi pelanggaran prosedur; serta integratif melalui sistem komunikasi dua arah yang diformalkan dalam form pelaporan. Temuan khas penelitian ini adalah penerapan sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) yang menjadikan tanggung jawab komunikasi tidak sekadar menyampaikan pesan, tetapi memastikan pesan dipahami oleh penerima, serta prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu) sebagai mekanisme komunikasi darurat yang terstandar. Simpulan penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang terstruktur, dua arah, dan berbasis budaya kerja yang kuat berkontribusi langsung terhadap keberhasilan pengendalian kualitas produksi karet.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, pimpinan, karyawan, kualitas produksi karet, PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Komunikasi.....	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.2 Prinsip Dasar Komunikasi	9
2.1.3 Komponen Dasar Komunikasi	10
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Komunikasi	13
2.1.5 Hambatan Komunikasi	15
2.2 Komunikasi Organisasi	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	16
2.2.2 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	18
2.3 Kepemimpinan	19
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan.....	19
2.3.2 Gaya Kepemimpinan	19
2.4 Karyawan.....	21
2.4.1 Pengertian Karyawan.....	21
2.4.2 Peran Karyawan Dalam Pengendalian Kualitas.....	21

2.5 Kualitas Produk.....	22
2.5.1 Pengertian Kualitas Produk.....	22
2.5.2 Proses Quality Control Terhadap Kualitas Produk	22
2.6 Anggapan Dasar	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep	25
3.3 Definisi Konsep.....	25
3.4 Kategorisasi Penelitian	27
3.5 Informan	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	30
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Komunikasi Organisasi di Departemen Quality Control.....	33
4.1.2 Penyampaian Informasi Standar Kualitas Produksi (Informatif)	33
4.1.3 Komunikasi SOP dan Penegakan Aturan Kerja (Regulatif)	35
4.1.4 Motivasi dan Dorongan Komunikasi Pimpinan (Persuasif)	36
4.1.5 Komunikasi Dua Arah dan Keterlibatan Seluruh Tim (Integratif)	37
4.1.6 Komunikasi dalam Proses Pengetesan Kualitas Produk.....	39
4.1.7 Komunikasi dalam Proses Pengukuran Kualitas Produksi Karet.....	40
4.1.8 Komunikasi dalam Proses Pemeriksaan Kualitas Produk	41
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Efektivitas Penyampaian Informasi Standar Kualitas (Informatif)	43
4.2.2 Komunikasi SOP sebagai Kerangka Kerja yang Adaptif (Regulatif) ..	44
4.2.3 Membangun Budaya Kualitas melalui Komunikasi Empatik (Persuasif)	45
4.2.4 Sistem Horenso sebagai Budaya Komunikasi Unggulan (Integratif) ..	46
4.2.5 Komunikasi dalam Mendukung Sistem Quality Control.....	48
BAB V PENUTUP	51

5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	25
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 Identitas Informan.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Perusahaan industri, komunikasi menjadi hal penting dalam kelancaran proses kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Hal ini sangat sejalan dengan lingkungan industri pengolahan karet yang memiliki sistem kerja yang kompleks serta rumit dan harus mengikuti standar mutu yang tinggi. Pada Perusahaan besar yang bergerak di bidang industri pengolahan karet, PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan merupakan salah satu hal penting untuk mencapai keberhasilan dalam menjaga kualitas hasil produksi. Setiap departemen memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan, terutama pada departemen pengendalian kualitas (Quality Control) yang bertanggung jawab untuk memastikan setiap produk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.

Walaupun PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate telah menerapkan sistem kerja yang struktural dan berkualitas tinggi, masalah utama masih berkaitan dengan komunikasi, yang dipengaruhi oleh dinamika organisasi yang kompleks. Di departemen pengendalian kualitas (Quality Control), pekerjaan ini memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi serta harus mematuhi SOP yang ada. Oleh karena itu, sangat penting bagi tim pelaksana untuk memahami setiap instruksi. Septayuda dkk (2023) menekankan bahwa pentingnya komunikasi dalam organisasi untuk membangun keselarasan antara budaya perusahaan dan tingkat kerja para karyawan. Sehingga, jelas bahwa prinsip kerja dapat diperkuat melalui komunikasi yang

efektif, yang juga dapat meningkatkan kerja sama di antara berbagai bagian organisasi. Keberhasilan perusahaan dalam menjaga standar kualitas produk karet secara langsung dipengaruhi oleh hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan di divisi pengendalian kualitas (*Quality Control*).

Dalam komunikasi organisasi, efektivitas tidak semata-mata tergantung pada jumlah pesan yang dikirim, tetapi bagaimana penerima menerima dan menerapkan pesan tersebut. Seringkali, ketidakmampuan untuk menyampaikan instruksi dapat menyebabkan penurunan produktivitas kerja secara keseluruhan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Islamiyati (2022) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepuasan karyawan dan mendorong mereka untuk melakukan yang terbaik untuk memenuhi standar perusahaan.

Hal serupa juga dikemukakan Sihombing dkk (2024) yang menyatakan bahwa Komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor perkebunan, komunikasi yang efektif dapat meningkatkan semangat dan efektivitas kerja. Alur komunikasi yang lancar akan membuat karyawan di departemen pengendalian kualitas (*Quality Control*) lebih mudah memahami tugas mereka, merasa dihargai oleh manajemen, dan membantu meningkatkan kualitas produk akhir.

Selain aspek teknisnya, komunikasi juga mencakup aspek emosional yang sangat penting untuk membangun hubungan kepercayaan antara staf dan pimpinan. Ketika karyawan merasa terlibat secara aktif dalam alur komunikasi, mereka biasanya lebih termotivasi dan lebih setia pada pekerjaan mereka. Ini didukung

oleh penelitian Pratidina (2024), yang menemukan bahwa pendekatan komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan karena komunikasi yang transparan pada perusahaan. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan di departemen pengendalian kualitas (Quality Control) di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, dapat mendorong komitmen bersama untuk mempertahankan standar kualitas produksi karet.

Dalam industri pengolahan karet, kualitas produk sangat bergantung pada koordinasi antarbagian, khususnya antara bagian pengendalian kualitas dan bagian produksi. Komunikasi berfungsi sebagai jembatan utama untuk mengkomunikasikan informasi tentang standar mutu, hasil pemeriksaan, dan koreksi pada proses produksi. Ketika komunikasi berjalan efektif, potensi kesalahan dapat diminimalkan dan kualitas produk tetap terjaga sesuai standar perusahaan.

Sebaliknya, ketidaksesuaian pemahaman tentang prosedur kerja dapat terjadi karena komunikasi yang tidak efektif. Ini sejalan dengan gagasan Anwar (2016) yang menyatakan bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik internal, sedangkan komunikasi yang dikelola dengan baik akan meningkatkan produktivitas kerja dan hubungan antar anggota organisasi. Oleh karena itu, bagian penting dari keberhasilan PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate adalah pengembangan sistem komunikasi organisasi yang kuat salah satunya di departemen pengendalian kualitas (Quality Control).

Setiap orang memiliki peran penting dalam rantai komunikasi dalam organisasi yang besar dan kompleks. Pemimpin bertanggung jawab untuk memastikan semua instruksi disampaikan dengan jelas, sedangkan karyawan

bertanggung jawab untuk memahami dan menerapkan instruksi dengan tepat. Keberhasilan komunikasi organisasi bergantung pada hubungan timbal balik antara karyawan dan pimpinan. Komunikasi yang terarah membantu karyawan memahami tujuan perusahaan dan pimpinan mengetahui kebutuhan, hambatan, dan keinginan karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, jelas bahwa komunikasi organisasi memainkan peran strategis dalam menjaga kinerja perusahaan dan kualitas produksi. Komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan koordinasi kerja dan memastikan bahwa kualitas hasil produksi konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan untuk melihat bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan Departemen Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate menjaga kualitas produksi karet.

1.2 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus pada Departemen Quality Control di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate di Dolok Merangir I.
2. Informan penelitian terbatas pada komunikasi antara pimpinan (kepala bagian Quality Control) dan karyawan Departemen Quality Control
3. Fokus kajian adalah komunikasi organisasi internal yang berhubungan langsung dengan proses penjagaan kualitas produksi karet.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan, maka adanya rumusan masalah sebagai berikut adalah “Bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT.Bridgestone Sumatera Rubber Estate?”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT.Bridgestone Sumatera Rubber Estate.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi di lingkungan industri, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, khususnya Departemen *Quality Control*, dalam meningkatkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan guna menjaga serta meningkatkan kualitas produksi karet.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Pada bagian ini berisikan tentang uraian dari latar belakang masalah yang akan dijadikan sebagai landasan penelitian, rumusan masalah sebagai panduan dalam penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II: Uraian Teoritis

Uraian teoritis yang menguraikan teori dan konsep penelitian mengenai pengertian komunikasi, komunikasi organisasi, pimpinan, karyawan, kualitas produksi.

BAB III: Metode Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan jenis penelitian yang akan digunakan, kerangka konsep yang akan menjadi dasar penelitian, definisi konsep yang digunakan, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data yang dipilih dan teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti akan menguraikan temuan yang diperoleh dari lapangan, termasuk hasil observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

BAB V: Penutup

Pada bagian ini, peneliti akan menyajikan simpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi melalui ucapan atau tindakan antara orang yang mengirim pesan dengan orang yang menerima pesan. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk mempengaruhi cara seseorang berperilaku. Si pengirim pesan bisa berupa individu, kelompok, atau organisasi. Sementara itu, si penerima pesan bisa berupa anggota organisasi, seorang pemimpin bagian, pemimpin kelompok, orang dalam organisasi, atau seluruh organisasi itu sendiri (Muhammad, 2014:4–5). Sementara menurut Effendy (Ruliana, 2014:2), juga mengatakan bahwa istilah Komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication*. Kata itu sendiri berasal dari kata Latin "*comunicatio*", yang datang dari kata "*communis*" yang artinya sama. Kata "sama" di sini maksudnya adalah memiliki makna yang sama. Soal makna ini berarti menciptakan kesamaan atau membangun hubungan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana, komunikasi bisa terjadi jika ada kesamaan antara orang yang memberi pesan dan orang yang menerima pesan, baik dalam berbicara secara lisan maupun melalui tindakan atau bahasa tubuh.

Pendapat lainnya disampaikan oleh Louis Forsdale, seorang ahli komunikasi dan pendidikan, yang menyatakan, "*Communication is the process by which is system is established, maintained and altered by means of shared signals that operate according to rules*". Komunikasi merupakan suatu proses memberikan

sinyal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat dibentuk dan diubah. Dalam definisi ini, komunikasi juga dianggap sebagai suatu proses. Kata "sinyal" dalam konteks ini merujuk pada sinyal verbal dan non- verbal yang memiliki aturan tertentu. Adanya aturan ini memungkinkan pihak yang menerima sinyal untuk memahami makna dari sinyal tersebut jika mereka memahami aturan yang berlaku. (Muhammad, 2014:2).

Di sisi lain, menurut Harold Lasswell dalam bukunya berjudul *"The Structure and Function of Communication in Society"*, dengan model komunikasinya, ia menjelaskan arti komunikasi dalam bentuk pernyataan: *"Who says to whom in what channel with what effect"*. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh pengirim kepada penerima melalui media atau saluran tertentu, yang akhirnya menghasilkan efek atau dampak tertentu. (Zamroni, 2022:24). Sedangkan, menurut Hovland, Janis dan Kelly (Muhammad, 2014:2) mengatakan bahwa *"Communication is the process by which an individual transmits stimulus (usual verbal) to modify the behaviour of the individual"*. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses di mana seseorang mengirimkan stimulus, biasanya dalam bentuk ucapan, untuk mengubah tingkah laku orang lain. Dalam definisi ini, mereka menyebut komunikasi sebagai sebuah proses, bukan sekadar sesuatu.

Menurut Wilbur Schramm (Ritonga, 2025:6) "Komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) latin *communis* yang seperti umum (*common*) atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*Commonness*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha berbagi

informasi, idea atau sikap. Dari uraian Schramm itu dapat disimpulkan bahwa sebuah komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil melahirkan kebersamaan (*commonness*), kesepahaman antara sumber (*source*) dengan penerima (*audience-receiver*) nya. Sebuah komunikasi akan benar-benar efektif apabila audience menerima pesan, pengertian dan lain-lain persis sama seperti apa yang dikehendaki oleh penyampai.

2.1.2 Prinsip Dasar Komunikasi

Prinsip dasar komunikasi berfungsi sebagai pedoman agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik dan tidak membuang waktu (Santoso *et al.*, 2025:10–11). Memahami prinsip ini sangat penting agar pesan yang disampaikan dapat diterima secara tepat dan tujuan komunikasi tercapai.

1. Komunikasi Bersifat Simbolik

Komunikasi adalah cara untuk menyampaikan makna dengan menggunakan simbol seperti bahasa, gambar, atau gerakan tubuh, dan simbol tersebut memiliki arti tertentu yang bisa dipahami oleh orang yang menerima pesan itu.

2. Komunikasi Bersifat Proses

Komunikasi bukan sesuatu yang berlangsung sekali, melainkan serangkaian tindakan yang terus berlangsung antara orang yang mengirim pesan dan orang yang menerima pesan.

3. Komunikasi Bersifat Transaksional

Dalam berkomunikasi, kedua orang yang berbicara saling mempengaruhi dan berinteraksi dengan cara yang terus berubah, bukan hanya satu pihak yang memberi informasi ke pihak lain.

4. Komunikasi Tidak Bisa Dihindari

Manusia tidak bisa tidak berkomunikasi; bahkan dengan diam atau tidak melakukan apa-apa, seseorang tetap bisa menyampaikan pesan.

5. Komunikasi Bersifat Kontekstual

Makna pesan dipengaruhi oleh konteks fisik, sosial, budaya, dan psikologis di mana proses komunikasi berlangsung.

6. Komunikasi Mengandung Aspek Verbal dan Nonverbal

Pesan dapat disampaikan melalui kata-kata maupun ekspresi nonverbal seperti gestur, intonasi, dan bahasa tubuh.

7. Komunikasi Memerlukan Umpan Balik

Umpan balik penting agar pesan yang disampaikan bisa benar-benar dimengerti oleh penerima, serta membantu memperbaiki cara komunikasi jika ada kesalahan.

Prinsip dasar komunikasi menjelaskan bagaimana proses komunikasi itu sendiri bersifat rumit dan selalu berubah. Dengan memahami prinsip-prinsip tersebut, seseorang bisa mengelola komunikasi dengan lebih baik, sehingga pesan lebih jelas dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman.

2.1.3 Komponen Dasar Komunikasi

Komunikasi antar manusia bisa terjadi jika seseorang memberi pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu (Djerubu *et al.*, 2022:6 –7). Jadi, agar komunikasi berjalan efektif, semua komponen dalam komunikasi harus turut terlibat. Beberapa komponen dalam komunikasi tersebut meliputi:

1. Komunikator

Komunikator adalah seseorang yang mempunyai inisiatif atau kebutuhan untuk berkomunikasi. Inisiatif ini muncul karena jabatan, tugas, wewenang, tanggung jawab, atau adanya dorongan untuk berinteraksi. Komunikator juga dikenal sebagai sumber dan pengirim informasi. Dengan demikian, komunikasi dapat terjadi secara individu, kelompok, atau organisasi.

2. Komunikan

Komunikan adalah orang yang menerima pesan atau informasi dari komunikator. Komunikan juga disebut sebagai penerima, audiens, atau sasaran. Dalam proses komunikasi, peran pengirim dan penerima pesan bisa berubah-ubah. Komunikan mendengarkan dan mengartikan simbol yang dikirim oleh pengirim, baik berupa kata-kata maupun tindakan, menjadi makna yang bisa dipahami (proses *decoding*). Dalam komunikasi, kebutuhan atau perhatian yang dialami oleh komunikan biasanya hampir sama seperti yang dirasakan oleh komunikator.

3. Pesan (*Message*)

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima, atau semua informasi yang diberikan oleh seseorang yang sedang berkomunikasi. Karena pesan atau informasi itu penting, maka harus dibuat dengan baik, menarik, atau sesuai dengan kebutuhan dan minat penerima. Pesan juga harus dirumuskan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta didukung oleh komunikasi nonverbal yang tepat.

4. Media (*Channel*)

Media adalah semua cara yang digunakan oleh penyampai pesan untuk berkomunikasi kepada penerima pesan. Saluran komunikasi bisa berupa indra manusia, bahasa, isyarat, gerakan tangan, gambar, serta alat yang dibuat manusia seperti radio, televisi, media sosial, dan internet. Dalam proses komunikasi, media sebagai pengantar pesan harus dipersiapkan dengan baik.

5. Dampak (*Effect*)

Efek merupakan hasil akhir dari suatu proses komunikasi. Dengan kata lain, setelah terjadi kegiatan komunikasi, apakah perilaku audiens sesuai atau tidak sesuai dengan harapan komunikator. Jika sikap dan perilaku penerima sesuai dengan yang diharapkan, maka komunikasi yang dilakukan oleh pengirim dianggap berhasil, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, yang terpenting dalam komunikasi adalah bagaimana pesan yang disampaikan oleh komunikator mampu membangun perubahan. Perubahan tersebut dapat terjadi pada aspek pengetahuan (kognisi), sikap dan perasaan (afeksi), serta perilaku (*behavior*).

6. Umpan balik (*Feedback*)

Feedback adalah respons dari seseorang, bisa berupa kata-kata atau tindakan, terhadap pesan yang dia terima. Umpan balik ini membantu pengirim pesan mengetahui apakah pesan tersebut sudah dipahami oleh penerima, mengevaluasi sejauh mana komunikasi itu efektif, dan juga menjadi awal dari siklus komunikasi berikutnya, sehingga prosesnya bisa terus berlanjut.

Oleh karena itu, setiap bagian dalam proses komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam membangun komunikasi itu sendiri. Selain itu, bagian-

bagian tersebut saling tergantung satu sama lain. Artinya, jika salah satu bagian tidak ada, maka proses komunikasi akan terganggu.

2.1.4 Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Komunikasi bisa membuat orang lebih paham, menerima, dan termotivasi.

Tujuan dan fungsi komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberi tahu atau menerima informasi, seperti dalam pergaulan sehari-hari, surat edaran, pengumuman, pemberitahuan, dan lainnya.
2. Untuk menilai masukan, hasil, atau cara berpikir seseorang, seperti umpan balik, tanggapan terhadap pendapatan, evaluasi anggaran, penilaian rencana, dan sebagainya.
3. Untuk mengarahkan atau memandu, seperti manajer yang mengarahkan sumber daya manusia, material, uang, mesin, rapat kerja, seminar, pelatihan, juklak(petunjuk pelaksanaan), juknis(petunjuk teknis), dan lainnya.
4. Untuk mempengaruhi atau dipengaruhi, seperti memberi motivasi, melakukan persuasi, atau memberi stimuli.
5. Memiliki beberapa fungsi tambahan atau netral yang tidak langsung memengaruhi pencapaian tujuan dan hubungan social (Dahri & Kusaimah, 2024:65).

Disisi lain, menurut Santoso dkk (2025: 8–9), Komunikasi dilakukan dengan berbagai tujuan yang berhubungan dengan kebutuhan manusia untuk berinteraksi dan bekerja sama. Memahami tujuan serta fungsi dari komunikasi membantu menjelaskan mengapa komunikasi menjadi hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari.

1. Tujuan Komunikasi

- a. Memberi informasi: Memberikan data atau berita agar penerima mengetahui sesuatu yang sebelumnya tidak diketahui.
- b. Mempengaruhi sikap dan perilaku: Mengubah atau membentuk sikap, pendapat, atau tindakan seseorang dengan cara meyakinkan.
- c. Mengungkapkan perasaan: Menyalurkan emosi atau ekspresi pribadi kepada orang lain.
- d. Membangun hubungan sosial: Menjalin dan memelihara hubungan antar individu atau kelompok.
- e. Koordinasi dan kerjasama: Menyelaraskan aktivitas dalam kelompok atau organisasi agar mencapai tujuan bersama.

2. Fungsi Komunikasi

- a. Fungsi Informasi: Memberi tahu orang lain tentang fakta dan pengetahuan yang ada.
- b. Fungsi Motivasi: Menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan atau mengubah sikap melalui pesan yang memberi semangat.
- c. Fungsi Ekspresi: Menyampaikan perasaan, pikiran, dan identitas seseorang kepada orang lain.
- d. Fungsi Pengendalian: Mengatur cara orang lain berperilaku agar sesuai dengan aturan atau norma yang berlaku.
- e. Fungsi Sosial: Membangun hubungan sosial yang lebih kuat dan menciptakan rasa persatuan di antara anggota masyarakat.

2.1.5 Hambatan Komunikasi

Komunikasi di dalam sebuah organisasi memang cukup rumit, karena menyampaikan dan menerima informasi tidak selalu mudah, dan menjadi hal yang perlu diatasi dalam proses komunikasi. Di dalam organisasi, aliran informasi terjadi secara kompleks, karena melibatkan banyak bagian yang ada di dalamnya (Hardiyanto, 2017). Sehingga terkadang muncul hambatan yang menghalangi atau mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif (Milyane *et al.*, 2022:18). Hambatan komunikasi dapat mempersulit dalam mengirim pesan yang jelas, mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan, serta mempersulit dalam memberikan umpan balik yang sesuai. Secara garis besar, terdapat 4 (empat) jenis hambatan komunikasi, yakni sebagai berikut:

1. Hambatan personal

Hambatan personal merupakan hambatan yang terjadi pada peserta komunikasi, baik komunikator maupun komunikan/komunikate. Hambatan personal dalam komunikasi meliputi sikap, emosi, stereotyping, prasangka, bias, dan lain-lain.

2. Hambatan kultural atau budaya

Komunikasi yang kita lakukan dengan orang yang memiliki kebudayaan dan latar belakang yang berbeda mengandung arti bahwa kita harus memahami perbedaan dalam hal nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap yang dipegang oleh orang lain. hambatan kultural atau budaya mencakup bahasa, kepercayaan dan keyakinan.

3. Hambatan fisik

Beberapa gangguan fisik dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Hambatan fisik komunikasi mencakup panggilan telepon, jarak antar individu, dan radio. Hambatan fisik ini pada umumnya dapat diatasi.

4. Hambatan lingkungan

Tidak semua hambatan komunikasi disebabkan oleh manusia sebagai peserta komunikasi. Terdapat beberapa faktor lingkungan yang turut mempengaruhi proses komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat mengalami rintangan yang dipicu oleh faktor lingkungan yaitu latar belakang fisik atau situasi di mana komunikasi terjadi. Hambatan lingkungan ini mencakup tingkat aktifitas, tingkat kenyamanan, gangguan, serta waktu.

2.2 Komunikasi Organisasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Redding dan Sanborn, Komunikasi organisasi adalah proses mengirim dan menerima informasi di dalam sebuah organisasi yang terdiri dari banyak bagian. Bidang ini mencakup beberapa jenis, seperti komunikasi internal, hubungan antar manusia, hubungan antar anggota organisasi, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi antar rekan sejawat dalam organisasi, serta keterampilan seperti berbicara, mendengarkan, menulis, dan evaluasi komunikasi dalam program (Muhammad, 2014:65).

Selain itu, menurut Wayne menjelaskan bahwa Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian dan pemahaman pesan antar unit komunikasi yang terdapat dalam suatu organisasi. Organisasi itu sendiri terdiri dari berbagai unit

komunikasi yang saling berinteraksi dengan cara hierarkis, dan masing-masing memiliki peran serta fungsi dalam lingkungan tertentu (Saronto *et al.*, 2022:11).

Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian informasi yang terjadi di dalam sebuah organisasi. Di dalam organisasi terdapat struktur formal dan informal. Dalam komunikasi organisasi, komunikasi antarpribadi merupakan elemen utama yang sangat penting. Komunikasi dalam organisasi melibatkan pengiriman pesan secara tepat dari satu orang ke satu orang lainnya atau beberapa orang (Sari & Basit, 2018).

2.2.2 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi

Caropeboka mengungkapkan bahwa ruang lingkup komunikasi dalam organisasi dapat terjadi secara eksternal maupun internal (Saronto, 2022:14).

Berikut pemaparannya:

1. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan masyarakat luar atau sebaliknya. Komunikasi dari masyarakat umumnya digunakan untuk memperoleh tanggapan atau respons terhadap pesan yang telah diberikan. Tanggapan tersebut bisa berupa hal positif maupun negatif. Untuk menyampaikan pesan, organisasi bisa menggunakan berbagai media seperti surat kabar, buku, brosur, dan lainnya.

2. Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi. Komunikasi ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung

dari tingkat atas ke bawah, seperti antara atasan dan bawahan dalam sebuah organisasi, dan bisa terjadi secara timbal balik. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi antar anggota organisasi, seperti hubungan antar rekan kerja dalam suatu perusahaan.

2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi, baik yang bergerak di bidang komersil maupun sosial, kegiatan komunikasi memiliki empat fungsi. Menurut Sasa Djuarsa Sendjaja dalam buku teori komunikasi, yaitu:

- 1) Fungsi informatif. Dalam fungsi ini, organisasi dianggap sebagai sistem yang mengelola informasi. Tujuannya adalah mendapatkan informasi dalam jumlah yang banyak, kualitas yang baik, dan tepat waktu. Informasi yang diperoleh oleh setiap anggota organisasi diharapkan dapat membantu memudahkan dalam menyelesaikan tugas masing-masing.
- 2) Fungsi regulatif. Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berperan dalam fungsi ini, yaitu:
 - a. Atasan atau orang-orang yang berada di puncak (tatanan manajemen) adalah mereka yang memiliki wewenang untuk mengendalikan informasi.
 - b. Pesan regulasi pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara dan batasan mengenai pekerjaannya.
- 3) Fungsi persuasif. Mengelola suatu organisasi, kekuasaan, dan wewenang tidak selalu menghasilkan sesuai harapan. Karena hal ini, banyak pemimpin lebih

suka meyakinkan bawahan daripada memberi perintah.

- 4) Fungsi integratif. Untuk melakukan fungsi integrasi, setiap organisasi berusaha memberikan saluran yang memungkinkan karyawan dapat menjalankan tugas dan pekerjaan dengan baik. (Kusumah *et al.*, 2025: 95).

2.3 Kepemimpinan

2.3.1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah bagian penting dalam sebuah organisasi yang menjadi penggerak organisasi melalui cara menghadapi perubahan dan mengelola tugas-tugasnya. Karena itu, keberadaan seorang pemimpin tidak hanya sekadar simbol saja, tetapi memberikan dampak positif bagi perkembangan organisasi itu sendiri (Sihite & Saleh, 2019). Sedangkan menurut Rahayu dkk (2023:3) Kepemimpinan adalah suatu proses di mana seseorang mempengaruhi, mendorong, dan mengatur individu atau kelompok agar bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Terkadang, kepemimpinan disamakan dengan pemimpin, padahal keduanya berbeda. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki tugas untuk memimpin, sementara kepemimpinan adalah bakat atau sifat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin.

2.3.2 Gaya Kepemimpinan

Menurut Ludlow dan Panton, ada empat gaya kepemimpinan yang bisa digunakan dalam berbagai situasi yang berbeda, yaitu: pengarahan, pembekalan, dukungan, dan pendelegasian. Berikut penjabarannya:

1. Pengarahan

Gaya kepemimpinan pengarahan (*directing*) cocok digunakan ketika para

karyawan belum terlalu berpengalaman dalam melakukan suatu tugas tertentu. Selain itu, tugas yang harus diselesaikan biasanya cukup rumit dan sulit. Karena itu, seorang manajer perlu menjelaskan dengan jelas dan rinci mengenai apa yang harus dikerjakan, bagaimana cara mengerjakan tugas tersebut, serta kapan tugas itu harus selesai.

2. Pembekalan.

Gaya kepemimpinan pembekalan (*coaching*) cocok digunakan ketika para karyawan sudah memiliki pengalaman cukup dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, karyawan juga termotivasi tinggi untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dalam hal ini, seorang manajer tetap perlu memberikan penjelasan singkat mengenai tugas atau pekerjaan yang belum sepenuhnya dipahami oleh karyawan.

3. Dukungan

Gaya kepemimpinan dukungan (*supporting*) paling tepat digunakan dalam situasi di mana karyawan sudah memahami teknik-teknik yang dibutuhkan dan telah membangun hubungan yang baik dengan manajer. Dalam hal ini, manajer lebih aktif dalam mengambil keputusan kerja dan terlibat dalam berbagai aspek atmosfer ilmiah serta pengarahan yang diberikan.

4. Pendelegasian

Gaya kepemimpinan dengan cara mendelegasikan tugas cocok digunakan ketika para karyawan sudah benar-benar memahami pekerjaan yang harus mereka lakukan. Dengan begitu, mereka pantas mendapatkan tugas dari seorang manajer. Meskipun manajer sudah memberi tugas kepada karyawan, ia tetap harus memantau hasil kerja mereka agar tetap sesuai dengan standar yang sudah ditentukan

(Purwanto, 2006:25–26).

2.4 Karyawan

2.4.1 Pengertian Karyawan

Karyawan berarti seseorang yang bekerja untuk pemberi kerja berdasarkan kontrak kerja tertulis atau tidak tertulis, atau dalam posisi atau jabatan tertentu, dan menerima imbalan berupa penghasilan sesuai dengan kinerjanya selama jangka waktu tertentu. Syarat-syarat lain yang berlaku terkait atmosfer kerja, termasuk jabatan yang diberikan (Al-Faruq & Sukatin, 2023:19). Sedangkan menurut Hasibuan dalam (Hatidja *et al.*, 2022:164) , Karyawan adalah setiap orang yang memberikan kontribusi, baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga. Mereka akan mendapatkan imbalan atau kompensasi sesuai dengan besaran yang telah ditentukan.

2.4.2 Peran Karyawan Dalam Pengendalian Kualitas

Karyawan berfungsi sebagai pelaksana kunci dalam sistem pengawasan kualitas. Mereka terlibat tidak hanya dalam proses pembuatan tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk mencegah serta mengidentifikasi masalah kualitas di setiap tahapan tugas mereka. Ishikawa dalam (Nugroho *et al.*, 2024:25) menekankan bahwa Karyawan berfungsi sebagai "pengawas kualitas" yang utama, mengingat mereka berada di lini terdepan dalam proses produksi dan mampu mendeteksi serta mengatasi masalah secara langsung. Dalam strategi pengendalian kualitas, setiap anggota tim didorong untuk memiliki kesadaran terhadap kualitas dan bertanggung jawab atas mutu hasil kerjanya.

2.5 Kualitas Produk

2.5.1 Pengertian Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Keller, kualitas produk merupakan kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya, yang mencakup daya tahan, kehandalan, dan ketelitian, yang diperoleh secara keseluruhan. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas produk atau layanannya, karena atmosfer kualitas produk yang baik dapat membuat pelanggan puas dan kembali membeli produk tersebut (Harinie *et al.*, 2023:103).

2.5.2 Proses Quality Control Terhadap Kualitas Produk

Berbagai cara dapat dilakukan untuk memastikan pelaksanaan (*Quality Control*) berjalan secara baik. Beberapa hal penting yang perlu dilakukan antara lain: melakukan pemeriksaan dan pengujian terhadap produk, membuat data statistik mengenai cacat produk baik yang terjadi selama proses maupun setelah produk selesai dibuat, serta melakukan pemeriksaan terhadap metode pembuatan termasuk kompetensi dari para pelaku pembuatan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *Quality Control* (QC) mencakup tindakan-tindakan tersebut, yakni:

1. Pengetesan
2. Pengukuran dan
3. Pemeriksaan

Dengan demikian fokus *quality control* adalah menemukan adanya produk yang cacat atau menyimpang khususnya pada hasil produk. Karena itu pada beberapa referensi kegiatan *quality control* disebut sebagai kegiatan reaktif untuk menemukan penyimpangan. (Siswoyo & Sistarani, 2020:214).

2.6 Anggapan Dasar

Penelitian ini berangkat dari anggapan bahwa setiap organisasi memerlukan komunikasi organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah antara pimpinan dan karyawan akan meningkatkan pemahaman terhadap tugas, memperkuat koordinasi, serta menjaga mutu hasil kerja. Dalam konteks PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, diasumsikan bahwa komunikasi organisasi di Departemen *Quality Control* memiliki kontribusi langsung terhadap keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan kualitas produksi karet sesuai standar internasional.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung, dalam upaya menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. Menurut Anggito & Setiawan (2018:8) penelitian kualitatif adalah cara mengumpulkan data di lingkungan alami dengan tujuan memahami fenomena yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dalam penulisan laporan penelitian kualitatif, diperlukan deskripsi tentang suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang akan disampaikan dalam bentuk naratif. Penulisan harus menyajikan data dan fakta yang dikumpulkan dalam bentuk kata atau gambar, bukan angka. Laporan penelitian kualitatif berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diperoleh di lapangan untuk mendukung apa yang disampaikan dalam laporan tersebut (Anggito & Setiawan, 2018:11).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti memahami hubungan kerja yang terbentuk di Departemen *Quality Control* (QC) secara alami, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran jelas tentang bagaimana

komunikasi organisasi dalam mendukung keberhasilan perusahaan menjaga kualitas hasil produksinya.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk menjelaskan lebih jelas tentang variabel atau topik penelitian yang akan diteliti. Definisi konsep ini merupakan penjelasan dari kerangka konsep. Berikut adalah definisi konsep berdasarkan kerangka konsep di atas:

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah cara pertukaran informasi, perintah, dan balasan antara atasan dan karyawan di dalam lingkungan kerja agar tujuan bersama bisa tercapai. Komunikasi ini bisa terjadi vertikal, yaitu dari atasan ke bawahan atau sebaliknya, serta horizontal, yaitu antar rekan kerja. Dengan komunikasi yang baik,

kerja sama menjadi lebih terarah, dan setiap orang dalam organisasi tahu tugas dan perannya.

2. Pimpinan

Pimpinan adalah seseorang yang memiliki hak untuk membimbing, mengatur, dan mengambil keputusan dalam sebuah organisasi. Tugas pimpinan adalah memberikan petunjuk, menentukan kebijakan, serta memastikan pekerjaan dilakukan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam komunikasi di lingkungan kerja, pimpinan menjadi sumber utama informasi dan arahan bagi para karyawan.

3. Karyawan

Karyawan adalah orang yang menjadi bagian dari organisasi dan bertugas melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah, tugas, dan standar yang sudah ditentukan. Mereka berperan sebagai orang yang melaksanakan pekerjaan utama dalam berjalannya operasional organisasi. Selain itu, karyawan juga menjadi orang yang menerima serta memberikan masukan dalam proses komunikasi dengan atasan maupun teman satu divisi.

4. Kualitas Produksi Karet

Kualitas produksi karet merupakan hasil akhir dari proses pengolahan yang memenuhi standar mutu perusahaan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas ini dipengaruhi oleh ketepatan dalam pelaksanaan pekerjaan, kepatuhan terhadap prosedur, serta ketelitian pada setiap tahap produksi. Komunikasi yang jelas dan efektif antara pimpinan dan karyawan menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa proses kerja dilakukan sesuai standar, sehingga kualitas produk dapat terjaga secara konsisten.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Adapun proses konsep teoritis dalam komunikasi organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam kategorisasi yaitu:

Tabel 3. 1Kategorisasi Penelitian

No	Kategorisasi Penelitian	Indikator Penelitian
1	Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan	- Informatif - Regulatif - Persuasif - Integratif
2	Dalam Menjaga Kualitas Produksi Karet	- Pengetesan - Pengukuran - Pemeriksaan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.5 Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi dan data kepada peneliti. Seorang peneliti membutuhkan informan yang memiliki pengalaman cukup dalam bidang penelitian agar bisa membantu mengumpulkan dan melengkapi informasi yang dibutuhkan (Anggito & Setiawan, 2018:170). Dalam penelitian ini, informan ditetapkan dengan purposive sampling dengan kriteria:

1. Berada di divisi Quality Control serta memiliki posisi atau peran yang berbeda.
2. Pihak yang terlibat langsung dalam proses komunikasi kerja sehari-hari serta memahami mekanisme pekerjaan di Departemen Quality Control.

Berdasarkan kriteria tersebut maka yang menjadi informan yaitu:

1. Pimpinan (supervisor atau kepala bagian Departemen Quality Control)
2. 4 Karyawan Departemen Quality Control

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data atau informasi terkait penelitian ini, instrumen menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai cara mengumpulkan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian awal untuk menemukan isu yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin memahami lebih dalam tentang hal-hal yang diungkapkan oleh responden. Teknik ini berdasarkan pada laporan diri sendiri atau yang disebut *self-report*, atau setidaknya berdasarkan pengetahuan dan keyakinan pribadi dari responden (Sugiyono, 2013:231).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan mengamati atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek itu sendiri atau oleh orang lain mengenai subjek tersebut. Dokumen adalah kumpulan atau jumlah yang signifikan dari bahan tertulis atau film (berbeda dari catatan), yang berisi data yang akan ditulis, dilihat, disimpan, dan digunakan dalam penelitian. Dokumen ini tidak dipersiapkan karena adanya permintaan peneliti yang rinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti, serta mudah diakses (Anggito & Setiawan, 2018:146–153)

3.7 Teknik Analisis Data

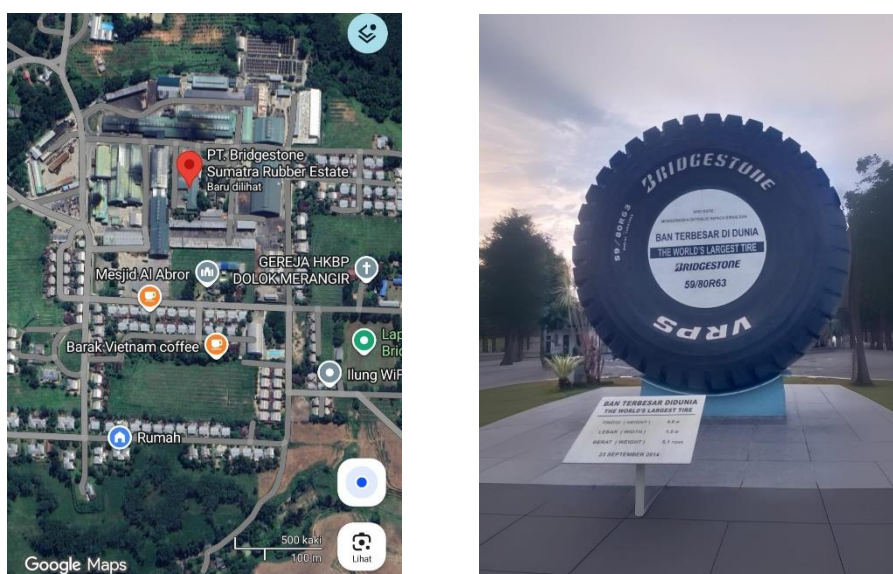
Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Miles & Huberman proses analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013:246). Teknik analisis data kualitatif terdiri dari:

1. Mereduksi data berarti menyederhanakan, memilih hal-hal yang utama, fokus pada hal-hal penting, dan mencari tema serta pola dalam data tersebut. Dengan cara ini, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate.
2. Penyajian data adalah bagian dari analisis kualitatif di mana peneliti mengatur, menyusun, dan menampilkan data secara terstruktur agar pola, hubungan, dan makna dari data tersebut dapat terlihat dengan jelas. Dalam proses penyajian data, selain menggunakan teks berbentuk narasi, juga bisa dilakukan dengan cara lain seperti grafik, matriks, network (jejaring kerja), dan chart.
3. Penarikan Kesimpulan, kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah hasil baru yang belum pernah ada sebelumnya. Hasil ini bisa berupa penjelasan atau gambaran tentang sesuatu yang sebelumnya masih samar atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai dari Oktober 2025 sampai dengan Maret 2026. Adapun lokasi penelitian ini berada di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate Dolok Merangir I, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21155.

Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian



Sumber : Google Maps Peneliti 2025

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate (BSRE) adalah perusahaan perkebunan dan pengolahan karet alam terbesar di Indonesia, berlokasi di Dolok Merangir, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Berdiri sejak 1916 sebagai anak perusahaan Bridgestone Corporation (Jepang), perusahaan ini mengelola puluhan ribu hektar lahan dan menangani seluruh rantai produksi karet, mulai dari penanaman hingga pengolahan menjadi Technically Specified Rubber (TSR) berstandar ekspor internasional.

Dalam operasionalnya, PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate memiliki struktur organisasi dengan berbagai departemen yang saling berkoordinasi, salah satunya Departemen Quality Control (QC). Departemen ini berperan krusial dalam memastikan setiap produk karet memenuhi standar kualitas perusahaan induk serta regulasi nasional dan internasional, dengan didukung laboratorium QC berperalatan modern sebelum produk dikirim ke pabrik ban Bridgestone di berbagai negara.

Penelitian ini difokuskan pada Departemen Quality Control PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate dengan tujuan mengkaji peran komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet. Departemen ini dipilih karena memiliki ketergantungan tinggi terhadap instruksi pimpinan dan membutuhkan koordinasi yang presisi antar anggota tim. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran komprehensif mengenai efektivitas komunikasi organisasi di lingkungan industri karet serta kontribusinya terhadap keberhasilan pengendalian mutu produk.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Departemen Quality Control (QC) PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate (BSRE) yang berlokasi di Dolok Merangir I, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Departemen Quality Control PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap pengendalian dan penjaminan mutu seluruh hasil produksi karet yang dihasilkan oleh perusahaan. Departemen ini beroperasi dalam sistem shift yang berjalan selama 24 jam, sehingga komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung secara intensif dan berkelanjutan pada setiap pergantian shift. Adapun penelitian ini melibatkan 1 (satu) pimpinan Departemen Quality Control dan juga melibatkan 4 (karyawan) dari Departemen Quality Control. Seluruh hasil wawancara kemudian direduksi, diorganisasi, dan dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas komunikasi organisasi yang berlangsung di Departemen QC.

Tabel 4. 1 Identitas Informan

No	Nama Narasumber	Usia	Pend.	Jurusan	Jabatan/Peran
1	Bapak Husni	47	S2	Manajemen	Manager Departemen Quality Control (Pimpinan)
2	Zainul Arifin Lubis	54	SMA	-	Analisis – Karyawan QC
3	Supri Eko Wibowo	45	S1	Matematika	Administrasi – Karyawan QC
4	Muhammad Ramadhan	36	S1	Ekonomi	Administrasi – Karyawan QC
5	Supartik	53	SMA	-	Analisis – Karyawan QC

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa penelitian ini melibatkan lima narasumber dengan latar belakang yang cukup beragam. Keberagaman jabatan informan, mulai dari manager, analis, hingga administrasi, memungkinkan peneliti untuk memperoleh perspektif komunikasi dari berbagai level hierarki organisasi. Hal ini penting untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana komunikasi berlangsung dari perspektif pihak yang memberikan informasi (pimpinan) maupun pihak yang menerima dan mengimplementasikan informasi (karyawan).

4.1.1 Komunikasi Organisasi di Departemen Quality Control

PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate merupakan perusahaan perkebunan dan pengolahan karet yang beroperasi di Sumatera Utara. Perusahaan ini menerapkan budaya kerja dan sistem manajemen yang berorientasi pada kualitas tinggi dan efisiensi kerja. Departemen Quality Control bertugas memastikan bahwa setiap produk karet yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, baik melalui proses pengetesan, pengukuran, maupun pemeriksaan produk. Dalam menjalankan tugasnya, departemen ini mengandalkan komunikasi yang terstruktur dan berjenjang antara manager, supervisor, dan karyawan pelaksana.

4.1.2 Penyampaian Informasi Standar Kualitas Produksi (Informatif)

Informatif merupakan aspek mendasar dalam komunikasi organisasi, yaitu bagaimana informasi mengenai standar kualitas produksi disampaikan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat dijadikan pedoman kerja yang jelas dan tepat sasaran. Dari perspektif pimpinan, Bapak Husni selaku Manager Departemen QC

menyatakan bahwa terdapat tiga model utama yang digunakan dalam menyampaikan informasi kepada karyawan:

"Ada 3 model, yang pertama itu briefing sebelum kerja itu sekitar 5-10 menit. Kalau untuk kasus tertentu yang butuh visual kita diskusikan di ruang rapat dan yang ketiga itu kita langsung ke lokasi."

Model pertama, yakni briefing singkat sebelum kerja, merupakan bentuk komunikasi harian yang dilakukan secara rutin pada setiap pergantian shift. Briefing ini berfungsi sebagai penyegaran informasi dan pengingat terhadap standar kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan pada shift tersebut. Model kedua, yaitu diskusi di ruang rapat dengan pendekatan visual, diterapkan khusus untuk kasus-kasus yang memerlukan pemahaman lebih mendalam, seperti penanganan masalah kualitas yang kompleks atau sosialisasi perubahan prosedur baru. Model ketiga berupa kunjungan langsung ke lokasi produksi, yang memungkinkan pimpinan untuk memberikan penjelasan secara kontekstual sambil menunjuk langsung pada kondisi nyata di lapangan.

Berkaitan dengan saluran komunikasi yang digunakan, pimpinan menjelaskan bahwa Departemen QC memanfaatkan grup WhatsApp dan form pelaporan shift sebagai media komunikasi yang efektif:

"Biasanya kita menggunakan grup WhatsApp dan juga ada form pelaporan dari setiap shift per divisi. Untuk efektivitasnya semuanya efektif ya, karena real time. Selesai mereka analisa mereka langsung kirim baik itu via grup WhatsApp maupun form pelaporan."

Pernyataan tersebut diperkuat dari perspektif karyawan, Bapak Zainul (Analisis) menyatakan bahwa cara pimpinan menyampaikan informasi sudah sesuai dengan standar yang diterapkan perusahaan dan disampaikan secara bersama-sama:

"Kalau untuk standarnya sesuai seperti yang ada diterapkan. Kita di sini kan mengacu pada standar nasional. Jadi yang disampaikan biasanya bareng-bareng sih, dilakukan kayak briefing bersama."

Secara keseluruhan, terdapat kesesuaian pandangan antara pimpinan dan karyawan bahwa proses penyampaian informasi sudah berlangsung secara efektif. Pimpinan memanfaatkan berbagai model dan saluran komunikasi yang saling melengkapi, sementara karyawan menerima informasi tersebut dengan pemahaman yang cukup baik untuk dijadikan pedoman kerja sehari-hari.

4.1.3 Komunikasi SOP dan Penegakan Aturan Kerja (Regulatif)

Regulatif berkaitan dengan bagaimana pimpinan mengkomunikasikan SOP, peraturan kerja, serta sanksi terhadap pelanggaran prosedur kepada karyawan agar seluruh aktivitas produksi berlangsung sesuai standar yang ditetapkan. Pimpinan menjelaskan bahwa dalam mengkomunikasikan SOP kepada karyawan, digunakan tiga pendekatan yang sama dengan model penyampaian informasi umum, namun dengan fokus khusus pada standar prosedur:

"Kita selalu pakai 3 model, yang pertama kita tampilkan SOP, diskusi di ruang rapat, dan yang terakhir kita langsung ke lokasinya"

Adapun untuk penanganan pelanggaran prosedur kerja, pimpinan menerapkan mekanisme komunikasi berjenjang yang proporsional:

"Kalau kesalahan kerja di sini kita pakai peraturan. Yang pertama kita peringatkan melalui lisan lalu yang kedua melalui peringatan tertulis."

Dari perspektif karyawan, Bapak Zainul (Analis) menyatakan bahwa SOP yang ada sudah dilengkapi dengan dokumentasi yang baik dan disampaikan secara bervariasi:

"Sebenarnya kalau di SOP kan kita sudah ada file-nya, apalagi di sini sudah ada lengkap. Dia sudah ada flowchart-nya, cukup bagus. Setiap hari beda-beda yang disampaikan, misalnya hari ini SOP, besoknya tentang keselamatan dan lain-lain."

Bapak Eko, yang juga berperan sebagai pembuat SOP, memberikan perspektif yang menarik tentang bagaimana SOP diperlakukan sebagai dokumen yang bersifat dinamis:

"SOP itu belum sempurna kan, kebetulan saya yang buat SOP. Jadi jika ada pemahaman baru, kita akan diskusikan lagi untuk merevisinya sehingga sama dengan kondisi aktual. Yang jelas SOP itu adalah benar-benar sama dengan apa yang dikerjakan, dan poin keselamatan harus jadi yang paling utama dalam aturan kerja."

Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi regulatif tidak hanya bersifat satu arah dari pimpinan ke karyawan, melainkan juga melibatkan partisipasi aktif karyawan dalam proses pembaruan dan penyempurnaan SOP sehingga kepatuhan terhadap SOP lebih bersifat intrinsik daripada sekadar kewajiban formal.

4.1.4 Motivasi dan Dorongan Komunikasi Pimpinan (Persuasif)

Persuasif mencerminkan kemampuan pimpinan dalam menggunakan komunikasi tidak hanya sebagai instruksi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun motivasi, komitmen, dan rasa tanggung jawab karyawan terhadap kualitas produksi. Pimpinan menjelaskan strategi komunikasi persuasif yang diterapkan untuk menjaga ketelitian dan komitmen karyawan:

"Kita awalnya sosialisasi dahulu, kemudian kita patrol. Kita lihat mereka sudah kerjakan atau enggak. Nanti dari patrol itu ada dua hasilnya, apakah dia kerjakan atau enggak. Kalau dia kerjakan, oke. Kalau dia enggak kerjakan, kita harus cari tahu dulu kenapa dia enggak kerjakan. Apakah memang ada sesuatu masalah, karena kadang-kadang belum tentu juga karena dia bandel. Misalnya ternyata di SOP itu ada sesuatu yang sulit jadi tidak bisa dikerjakan."

Dalam kondisi target produksi yang tinggi, pimpinan menerapkan pendekatan sistematis untuk menstabilkan situasi:

"Kalau misalnya produksi tinggi itu penyebabnya ada 2: antara tidak fokus atau dia melanggar atau semacamnya. Kalau seperti itu biasanya kita training dan kita buatlah sistem manajemen sehingga produksi itu distabilkan."

Dari sisi karyawan, seluruh informan sepakat bahwa pimpinan secara konsisten memberikan motivasi, terutama pada forum briefing. Ibu Supartik (Analisis) memberikan perspektif yang menarik tentang pentingnya gaya penyampaian pimpinan:

"cara pimpinan berkomunikasi cukup berpengaruh ya. Kalo penyampaiannya jelas dan tidak menyalahkan secara langsung saat terjadi kesalahan, otomatis kitanya juga merasa lebih nyaman dan lebih bertanggung jawab dalam menjaga kualitas produksi."

Temuan ini mengindikasikan bahwa fungsi persuasif yang dijalankan oleh pimpinan bukan sekadar bersifat verbal dalam bentuk pidato motivasi, melainkan juga tercermin dalam sikap dan pendekatan yang empatik. Pimpinan yang tidak langsung menyalahkan ketika terjadi kesalahan, melainkan terlebih dahulu mencari akar permasalahan, menciptakan iklim komunikasi yang aman secara psikologis bagi karyawan.

4.1.5 Komunikasi Dua Arah dan Keterlibatan Seluruh Tim (Integratif)

Integratif berkaitan dengan bagaimana komunikasi organisasi dapat menyatukan seluruh elemen dalam organisasi agar bekerja secara sinergis menuju tujuan bersama. Di Departemen QC, fungsi ini diwujudkan melalui sistem komunikasi dua arah yang terstruktur. Pimpinan menjelaskan penerapan sistem komunikasi dua arah secara konkret:

"Kita ada sistem namanya bottom-up dari bawahan ke atasan atau top-down dari atasan ke bawahan. Kalau dari atas ke bawah, misalnya besok mereka saya suruh semuanya pakai baju merah, itu kan top-down. Tapi kalau bottom-up, misalnya kayak laporan kerja mereka gitu."

Mekanisme formal komunikasi bottom-up dijalankan melalui form pelaporan:

"Mereka nanti ada form pelaporan atau checksheet di setiap divisinya. kalo butuh perbaikan langsung lapor ke supervisor, nanti supervisor lapor ke manager."

Dari perspektif karyawan, Bapak Zainul (Analis) mengonfirmasi bahwa sistem ini berjalan dengan baik:

"Selalu kita lakukan dari mulai briefing, meeting bersama baik masalah atau kendala dalam pekerjaan, pasti dilibatkan. Cukup baik dan selalu dilakukan supaya kendala apapun itu tetap sampai."

Bapak Eko (Administrasi) memperkenalkan sistem HORENSO sebagai budaya komunikasi yang menjadi landasan integrasi organisasional di PT. Bridgestone:

"Pengaruh sangat besar sekali. Di sistem kami ada namanya sistem HORENSO. HORENSO (Houkoku, Renraku dan Soudan) itu adalah arti dari bahasa Jepang. Artinya bagaimana informasi itu dipahami oleh orang lain, dipahami oleh rekan kerja, dipahami oleh atasan. Kita bertanggung jawab untuk memastikan apa yang kita sampaikan itu mereka paham."

Bapak Madan (Administrasi) menggambarkan mekanisme penanganan masalah yang mengandalkan koordinasi hierarkis yang disebut SPT:

"Hubungannya sangat baik. Ketika kita ada masalah kerja, di sini ada yang namanya SPT (Stop, Panggil, Tunggu). Contohnya kalo ada mesin yang rusak, kita gak boleh seenaknya memperbaiki mesin tersebut. Kita harus langsung memberhentikan pekerjaan lalu melapor ke supervisor, nanti supervisor langsung ke pimpinannya. Setelah itu kita nunggu dulu keputusan dari pimpinan dan secepatnya pimpinan memanggil teknisi untuk memperbaikinya supaya tidak terjadi kecelakaan kerja."

Penerapan sistem HORENSO dan prosedur SPT menunjukkan bahwa fungsi integratif komunikasi di Departemen QC tidak hanya bersifat spontan, melainkan telah terlembagakan dalam prosedur-prosedur kerja yang terstruktur. Hal ini memungkinkan integrasi yang lebih kuat dan dapat diandalkan dalam situasi normal maupun darurat.

4.1.6 Komunikasi dalam Proses Pengetesan Kualitas Produk

Aspek pengetesan mencakup bagaimana komunikasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung selama proses pengujian kualitas produk, terutama ketika ditemukan hasil yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pimpinan menjelaskan bagaimana hasil pengetesan dikomunikasikan secara terbuka kepada karyawan:

"Hasil pengetesan kualitas produk kami komunikasikan kepada karyawan secara terbuka dan terstruktur. Jika ditemukan hasil yang tidak sesuai standar, biasanya kami sampaikan terlebih dahulu secara langsung kepada tim terkait melalui briefing atau pengarahan kerja. Tapi kalo misalnya hasilnya tidak bagus, bisa jadi memang tidak bagus, dan itu bukan salah karyawan, berarti memang tidak bagus saja. Jadi produksi itu tidak kita kirimkan, dan itu namanya produksi cacat."

Pernyataan pimpinan ini mencerminkan sikap yang objektif dalam mengevaluasi hasil kerja, di mana kualitas produk yang buruk tidak serta-merta dikaitkan dengan kesalahan karyawan, melainkan dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar permasalahannya.

Hal ini juga diperkuat dari sisi karyawan, Bapak Zainul (Analisis) menekankan pentingnya komunikasi segera ketika ditemukan kegagalan dalam proses analisa:

"Harus selalu disampaikan kalo ada kejanggalan dalam proses analisa itu kepada pimpinan. Segala masalah yang ada agar ada pemecahannya dan apa yang harus dilakukan selanjutnya."

Bapak Eko (Administrasi) menguraikan prosedur yang lebih rinci tentang langkah-langkah penanganan ketika ditemukan hasil yang tidak sesuai standar:

"Pertama kita akan klarifikasi masalah itu ada di mana. Setelah dapat masalah itu kita selidiki di mana, kemudian kita batasi masalah ini agar tidak berkembang lebih lanjut, sehingga kita tidak sampai memberikan hal yang jelek pada konsumen. Jadi masalah tetap sama kita, kita cari akar masalahnya."

Bapak Madan (Administrasi) dan Ibu Supartik (Analis) sama-sama menjelaskan penerapan prosedur SPT dalam konteks pengetesan kualitas:

"Seperti yang sudah saya jelaskan tadi tentang SPT (Stop, Panggil, Tunggu). Kita harus langsung memberhentikan pekerjaan lalu melapor ke supervisor, nanti supervisor langsung ke pimpinannya. Setelah itu kita menunggu dulu keputusan dari pimpinan dan secepatnya pimpinan mengambil tindakan selanjutnya."

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam proses pengetesan telah terstandar melalui prosedur SPT yang dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan. Prosedur ini memastikan bahwa setiap temuan ketidaksesuaian kualitas tidak ditangani secara individual, melainkan melalui jalur komunikasi hierarkis yang jelas dan terstruktur.

4.1.7 Komunikasi dalam Proses Pengukuran Kualitas Produksi Karet

Aspek pengukuran berkaitan dengan bagaimana instruksi dan arahan dari pimpinan mempengaruhi ketepatan dan konsistensi karyawan dalam melakukan pengukuran kualitas produksi karet.

Pimpinan menegaskan bahwa instruksi pengukuran disampaikan secara sangat terstruktur:

"Instruksi dan arahan kami sampaikan secara jelas, terstruktur, dan sesuai dengan prosedur kerja yang berlaku. Kami pastikan karyawan memahami standar pengukuran, cara penggunaan alat ukur, serta tahapan kerja yang benar."

Bapak Eko (Administrasi) mengungkapkan keunikan sistem manajemen waktu yang diterapkan oleh pimpinan dalam konteks pelaporan pengukuran:

"Sebenarnya pimpinan kami ini punya deadline ganda. Maksudnya, misalnya dia mau tanggal 5 siap, dia menyampaikan ke kami itu bilangannya tanggal 1. Jadi dia ada sistem koreksi balik. ada step bertingkatnya untuk pengamatan laporan."

Ibu Supartik (Analis) menggarisbawahi pentingnya koordinasi dalam menjaga konsistensi data pengukuran:

"Cukup berpengaruh lah instruksinya. Kalau ada komunikasi yang kurang jelas, hasil pengukuran bisa berbeda. Makanya koordinasi itu penting lah supaya hasilnya pun tetap akurat."

Sistem deadline berlapis yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan inovasi manajemen komunikasi untuk verifikasi dan koreksi laporan sebelum data final digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Mekanisme ini mencerminkan kesadaran pimpinan bahwa dalam proses pengukuran kualitas, keakuratan data jauh lebih penting daripada kecepatan pelaporan.

4.1.8 Komunikasi dalam Proses Pemeriksaan Kualitas Produk

Aspek pemeriksaan berkaitan dengan komunikasi yang berlangsung selama kegiatan inspeksi dan pemeriksaan kualitas produk secara rutin maupun insidental, serta bagaimana setiap temuan pemeriksaan dikomunikasikan dan ditindaklanjuti.

Pimpinan menjelaskan mekanisme komunikasi yang berjalan selama proses pemeriksaan:

"Kalo proses komunikasinya biasanya kami lakukan langsung di lapangan dan terus berjalan selama pemeriksaan kualitas. Jadi kalo ada temuan atau kesalahan, langsung kami sampaikan ke karyawan yang bersangkutan supaya bisa segera diperbaiki. Biasanya disampaikan lewat arahan langsung atau koordinasi saat itu juga. Supaya produksi tetap jalan dan masalahnya juga cepat lah selesainya"

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Supartik (Analis) memberikan informasi spesifik tentang frekuensi dan jenis pemeriksaan yang dilakukan:

"Arahan pimpinan cukup membantu dalam melakukan pemeriksaan kualitas secara teliti. Dengan adanya pengawasan dan komunikasi yang rutin, saya juga jadi lebih hati-hati lah dalam setiap tahap pemeriksaan produk. Biasanya ada patrol wajibnya 1 bulan sekali, tapi kadang juga bisa dadakan."

Sistem patrol rutin bulanan yang dikombinasikan dengan kemungkinan inspeksi mendadak menciptakan iklim kerja di mana karyawan selalu siap dan konsisten dalam menjalankan standar pemeriksaan, bukan hanya ketika mengetahui bahwa ada pemeriksaan yang dijadwalkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi pimpinan berhasil membangun budaya kualitas yang bersifat intrinsik pada diri karyawan.

4.2 Pembahasan

Bagian pembahasan ini menganalisis temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori-teori komunikasi organisasi yang relevan. Pembahasan difokuskan pada empat fungsi komunikasi organisasi (informatif, regulatif, persuasif, dan integratif) serta tiga aspek quality control (pengetesan, pengukuran, dan pemeriksaan), sebagaimana telah dirumuskan dalam kategorisasi penelitian.

4.2.1 Efektivitas Penyampaian Informasi Standar Kualitas (Informatif)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi informatif komunikasi organisasi berjalan dengan efektif di Departemen QC PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate. Penggunaan tiga model komunikasi yang saling melengkapi, yaitu briefing sebelum kerja, diskusi visual di ruang rapat, dan kunjungan langsung ke lokasi produksi, mencerminkan upaya pimpinan untuk memastikan bahwa informasi dapat tersampaikan dan dipahami secara optimal oleh seluruh karyawan, terlepas dari perbedaan gaya belajar dan tingkat pemahaman masing-masing individu.

Temuan ini selaras dengan konsep komponen dasar komunikasi yang dikemukakan oleh (Djerubu et al., 2022:6–7) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif mensyaratkan keterlibatan penuh semua komponen, termasuk komunikan, pesan, media, dan umpan balik. Dalam konteks ini, pimpinan bertindak sebagai komunikator yang secara aktif memilih media dan metode komunikasi yang paling sesuai dengan kompleksitas pesan yang ingin disampaikan.

Penerapan grup WhatsApp sebagai saluran komunikasi real-time merupakan wujud adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi komunikasi. Hal ini mendukung pendapat Harold Lasswell (Zamroni, 2022:24) tentang pentingnya pemilihan channel yang tepat dalam proses komunikasi untuk menghasilkan efek yang diinginkan. Penggunaan grup WhatsApp memungkinkan informasi tersebar secara cepat dan merata kepada seluruh anggota tim, sementara form pelaporan shift menyediakan jalur komunikasi yang lebih formal dan terdokumentasi.

Penggunaan grup WhatsApp dan form pelaporan shift sebagai saluran komunikasi real-time mengandung makna bahwa organisasi ini memanfaatkan fungsi informatif bukan sekadar untuk memberi tahu, melainkan juga untuk membangun sistem umpan balik (*feedback*) yang cepat. Menurut Djerubu dkk (2022:6–7) , umpan balik merupakan komponen komunikasi yang membantu pengirim pesan mengetahui apakah pesan sudah dipahami oleh penerima dan menjadi awal dari siklus komunikasi berikutnya. Artinya, setiap laporan yang dikirim karyawan kepada pimpinan bukan hanya berfungsi administratif, melainkan merupakan wujud nyata dari siklus komunikasi dua arah yang menjaga kualitas produksi tetap terpantau secara berkelanjutan.

4.2.2 Komunikasi SOP sebagai Kerangka Kerja yang Adaptif (Regulatif)

Temuan mengenai fungsi regulatif mengungkap sesuatu yang menarik, SOP di Departemen QC PT. Bridgestone diperlakukan bukan sebagai dokumen yang kaku dan final, melainkan sebagai kerangka kerja yang bersifat hidup dan terus berkembang seiring dengan perubahan kondisi aktual produksi. Keterlibatan karyawan dalam pembuatan dan revisi SOP menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan partisipatif dalam pengelolaan regulasi kerja.

Pendekatan ini sejalan dengan konsep fungsi regulatif yang dikemukakan oleh Sasa Djuarsa Sendjaja (Kusumah *et al.*, 2025:95) ,namun melampaui definisi konvensional. Jika dalam konsep klasik fungsi regulatif lebih menekankan kontrol hierarkis dari atas ke bawah, maka temuan penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi yang efektif justru lahir dari proses ko-kreasi antara pimpinan dan karyawan. SOP yang dibuat dan direvisi dengan melibatkan karyawan lebih

mencerminkan kondisi aktual pekerjaan dan oleh karenanya lebih mudah untuk dipahami dan diimplementasikan.

Mekanisme penyampaian perubahan prosedur yang berjenjang melalui supervisor juga mencerminkan pemahaman yang baik tentang konsep komunikasi vertikal dalam organisasi. Saronto dkk (2022:14) menyatakan bahwa organisasi terdiri dari berbagai unit komunikasi yang saling berinteraksi secara hierarkis, di mana peran masing-masing unit sangat berpengaruh terhadap efektivitas aliran informasi. Dalam konteks ini, supervisor berfungsi sebagai bagian yang memastikan informasi dari pimpinan diterima oleh karyawan dengan konteks yang tepat.

Adapun sistem sanksi berjenjang (lisan kemudian tertulis) yang diterapkan untuk pelanggaran prosedur merupakan bentuk komunikasi regulatif yang proporsional dan menghormati martabat karyawan. Dengan memberikan kesempatan perbaikan melalui peringatan lisan sebelum eskalasi ke sanksi tertulis, pimpinan memberikan ruang bagi karyawan untuk mengoreksi perilakunya tanpa merasa dipermalukan.

4.2.3 Membangun Budaya Kualitas melalui Komunikasi Empatik (Persuasif)

Salah satu temuan paling signifikan dalam penelitian ini berkaitan dengan pendekatan persuasif yang diterapkan oleh pimpinan. Ketika menemukan karyawan yang tidak menjalankan prosedur, pimpinan tidak serta-merta menjatuhkan sanksi, melainkan terlebih dahulu berupaya memahami alasan di balik perilaku tersebut. Pendekatan ini mencerminkan keyakinan bahwa ketidakpatuhan terhadap SOP

tidak selalu disebabkan oleh faktor ketidakdisiplinan, melainkan bisa jadi karena ada kelemahan dalam SOP itu sendiri yang perlu diperbaiki.

Hal ini selaras dengan penjelasan Sasa Djuarsa Sendjaja (Kusumah et al., 2025:95) mengenai fungsi persuasif komunikasi organisasi, yang menyatakan bahwa banyak pemimpin lebih suka meyakinkan bawahan daripada memberi perintah, karena kekuasaan dan wewenang tidak selalu menghasilkan hasil sesuai harapan.

Gaya kepemimpinan yang ditampilkan pimpinan dalam penelitian ini mencerminkan kombinasi antara gaya pembekalan (*coaching*) dan dukungan (*supporting*) sebagaimana dirumuskan oleh Ludlow dan Panton (Purwanto, 2006:25–26) Pimpinan memberikan penjelasan dan arahan yang dibutuhkan karyawan sambil tetap mempertahankan hubungan yang baik dan menghargai kontribusi karyawan, sehingga tercipta iklim kerja yang kondusif untuk produktivitas dan inovasi.

4.2.4 Sistem Horenso sebagai Budaya Komunikasi Unggulan (Integratif)

Temuan tentang penerapan sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) merupakan salah satu kontribusi terpenting penelitian ini terhadap pemahaman tentang komunikasi organisasi di industri perkebunan karet Indonesia. HORENSO bukan sekadar sistem pelaporan, melainkan merupakan filosofi komunikasi yang menekankan tanggung jawab pengirim pesan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar dipahami oleh penerima.

Prinsip ini sangat selaras dengan pendapat Wilbur Schramm (Ritonga, 2025:6) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang

berhasil melahirkan kebersamaan antara sumber dan penerima pesan. Adapun, HORENSO mengoperasionalkan prinsip ini ke dalam praktik kerja sehari-hari, di mana setiap anggota organisasi secara aktif memverifikasi pemahaman rekan kerjanya terhadap informasi yang disampaikan.

Dibandingkan dengan sistem komunikasi konvensional yang umumnya berlaku di perusahaan perkebunan Indonesia, penerapan HORENSO di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate menunjukkan tingkat kelembagaan komunikasi yang lebih tinggi. Kondisi ini sejalan dengan fungsi integratif komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Sasa Djuarsa Sendjaja (dalam Kusumah et al., 2025:95) yang menyatakan bahwa setiap organisasi berupaya menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat menjalankan tugas dan pekerjaan dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada intensitas komunikasi, melainkan juga pada sistem dan budaya komunikasi yang dibangun secara konsisten dalam organisasi.

Prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu) yang dioperasikan dalam berbagai situasi, mulai dari kerusakan mesin hingga temuan hasil pengujian yang tidak sesuai standar, merupakan wujud lain dari fungsi integratif yang terstandar. Prosedur ini memastikan bahwa setiap situasi yang berpotensi mempengaruhi kualitas produksi segera masuk ke dalam jalur komunikasi hierarkis yang tepat, sehingga respons dapat dilakukan secara cepat dan terkoordinasi. Muhammad (2014:65) menegaskan bahwa komunikasi organisasi mencakup berbagai jenis komunikasi internal yang mengalir secara vertikal maupun horizontal, dan prosedur SPT merupakan mekanisme yang mengintegrasikan kedua aliran komunikasi tersebut secara efektif.

4.2.5 Komunikasi dalam Mendukung Sistem Quality Control

Hasil penelitian memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana komunikasi organisasi berperan dalam mendukung tiga aspek utama sistem quality control, yaitu pengetesan, pengukuran, dan pemeriksaan produk karet.

Dalam aspek pengetesan, prosedur SPT yang diterapkan mencerminkan pemahaman organisasi bahwa kecepatan komunikasi adalah variabel kritis dalam pengendalian kualitas. Siswoyo & Sistarani (2020:214) mendefinisikan quality control sebagai kegiatan reaktif untuk menemukan penyimpangan, sehingga efektivitas tindak lanjut sangat bergantung pada seberapa cepat informasi tentang penyimpangan tersebut dapat dikomunikasikan kepada pihak yang berwenang mengambil keputusan. Dengan prosedur SPT, rantai komunikasi dari karyawan ke supervisor ke manager dapat berlangsung dalam waktu yang sangat singkat, meminimalkan risiko penyimpangan kualitas yang berlarut-larut.

Sikap pimpinan yang tidak langsung mengaitkan hasil pengetesan yang buruk dengan kesalahan karyawan juga merupakan temuan yang menarik. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pimpinan memahami bahwa kualitas produksi adalah hasil dari sistem yang kompleks, di mana banyak variabel yang mempengaruhi hasil akhir, dan bukan semata-mata bergantung pada kinerja individual karyawan. Pemahaman ini penting untuk membangun budaya kualitas yang berfokus pada perbaikan sistem, bukan sekadar menyalahi karyawan ketika terjadi masalah.

Dalam aspek pengukuran, sistem deadline berlapis yang ditemukan dalam penelitian ini merupakan inovasi manajemen komunikasi. Sistem ini menciptakan *buffer zone* (jeda waktu) dalam proses pelaporan yang memungkinkan pimpinan untuk melakukan verifikasi dan koreksi sebelum data final digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Mekanisme ini mencerminkan penerapan proses untuk menjamin kualitas dan keakuratan data dalam sistem komunikasi itu sendiri, sehingga data yang dikomunikasikan dapat lebih diandalkan akurasi.

Dalam aspek pemeriksaan, kombinasi antara patrol rutin bulanan dan inspeksi mendadak menciptakan sistem pengawasan yang tidak hanya berfungsi sebagai kontrol, tetapi juga sebagai mekanisme komunikasi yang memberikan umpan balik langsung kepada karyawan tentang kualitas kerja mereka. Hal ini sejalan dengan Nugroho dkk (2024:25) yang mengutip Ishikawa bahwa karyawan berfungsi sebagai pengawas kualitas utama yang berada di lini terdepan produksi. Dengan sistem patrol yang komprehensif, pimpinan dapat memverifikasi apakah karyawan telah benar-benar internalisasi standar kualitas dalam praktik kerja sehari-hari mereka.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi organisasi antara pimpinan dengan karyawan di Departemen QC PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate memiliki peran yang sangat sentral dalam menjaga kualitas produksi karet. penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tersebut tidak hanya bergantung pada intensitas atau frekuensi komunikasi, melainkan pada kualitas sistem komunikasi yang dibangun, budaya komunikasi

yang dikembangkan, dan kompetensi komunikatif yang dimiliki oleh para pelaku komunikasi di semua level hierarki organisasi

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan secara mendalam pada bab sebelumnya mengenai komunikasi organisasi pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, khususnya di Departemen Quality Control, dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi di Departemen Quality Control PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate berjalan secara efektif melalui empat fungsi utama, yaitu fungsi informatif melalui briefing setiap shift, diskusi visual di ruang rapat, dan kunjungan langsung ke lokasi yang didukung grup WhatsApp serta form pelaporan; fungsi regulatif melalui sosialisasi SOP berbasis flowchart, revisi prosedur secara partisipatif, dan sanksi berjenjang yang proporsional; fungsi persuasif melalui patrol lapangan dengan pendekatan diagnostik serta motivasi rutin yang mengedepankan penghargaan kepada karyawan; dan fungsi integratif melalui sistem komunikasi dua arah (top-down dan bottom-up) yang diformalkan lewat form pelaporan dan checklist di setiap divisi.
2. Sistem HORENSO (Houkoku, Renraku, Soudan) yang diadopsi dari budaya manajemen Jepang menjadi landasan budaya komunikasi unggulan PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, di mana tanggung jawab komunikasi

tidak berhenti pada menyampaikan pesan, melainkan memastikan pesan benar-benar dipahami oleh penerima. Hal ini merupakan temuan baru yang memperkaya literatur komunikasi organisasi di industri perkebunan Indonesia, khususnya dalam konteks adaptasi budaya komunikasi perusahaan multinasional.

3. Prosedur SPT (Stop, Panggil, Tunggu) terbukti menjadi mekanisme komunikasi darurat yang terstandar dan dipahami secara konsisten oleh seluruh karyawan Departemen Quality Control, di mana setiap temuan ketidaksesuaian kualitas segera dikomunikasikan melalui jalur hierarkis yang jelas antara karyawan ke supervisor lalu ke manager tanpa tindakan individual yang tidak terotorisasi. Prosedur ini sekaligus berfungsi sebagai mekanisme pengendalian kualitas dan keselamatan kerja, mencerminkan integrasi antara sistem komunikasi dan manajemen risiko operasional.
4. Terdapat kesesuaian pandangan yang kuat antara pimpinan dan karyawan mengenai efektivitas komunikasi organisasi di Departemen Quality Control, di mana pimpinan memandang komunikasi yang jelas, terstruktur, dan dua arah sebagai kunci menjaga kualitas produksi, sementara seluruh karyawan mengonfirmasi bahwa informasi yang diterima sudah cukup jelas sebagai pedoman kerja. Pendekatan pimpinan yang tidak langsung menyalahkan ketika terjadi kesalahan, melainkan mencari akar masalah terlebih dahulu, terbukti menciptakan iklim komunikasi yang aman secara psikologis sehingga berdampak positif terhadap motivasi, kejujuran pelaporan, dan komitmen karyawan dalam menjaga kualitas produksi.

5. Komunikasi organisasi berperan langsung dalam mendukung ketiga aspek utama Quality Control, yaitu pengetesan, pengukuran, dan pemeriksaan produk karet. Dalam pengetesan, prosedur SPT memastikan penanganan produk tidak sesuai standar dilakukan cepat dan terkoordinasi. Dalam pengukuran, sistem deadline berlapis, dengan tenggat internal lebih awal dari tenggat sesungguhnya menjamin akurasi data laporan. Dalam pemeriksaan, kombinasi patrol rutin bulanan dan inspeksi mendadak membangun budaya kualitas yang intrinsik, di mana karyawan menjaga standar kerja secara konsisten bukan hanya saat inspeksi terjadwal.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dirumuskan, berikut disampaikan saran tindak yang bersifat konkret, realistis, dan terarah, ditujukan kepada tiga pihak yang berkepentingan: manajemen PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate, karyawan Departemen Quality Control, dan peneliti selanjutnya.

1. Perusahaan perlu menuangkan sistem HORENSO ke dalam kebijakan komunikasi tertulis yang resmi dan terdokumentasi. Langkah ini memastikan keberlanjutan sistem saat terjadi pergantian pimpinan atau karyawan, serta memudahkan perluasan penerapannya ke seluruh departemen. Pedoman HORENSO juga perlu dimasukkan ke dalam program onboarding karyawan baru sebagai bagian dari orientasi budaya kerja perusahaan.
2. Prosedur SPT perlu diperkuat melalui simulasi berkala minimal dua kali per tahun agar seluruh karyawan, baik baru maupun lama, memiliki pemahaman dan kesiapan yang sama dalam menghadapi situasi darurat di lapangan.

Perusahaan juga disarankan mendokumentasikan setiap kasus penerapan SPT beserta tindak lanjutnya sebagai bahan pembelajaran organisasi, sehingga pola masalah yang berulang dapat diidentifikasi dan ditangani secara sistemik.

3. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian ke seluruh departemen di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate atau ke perusahaan karet lainnya untuk gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, perlu dilakukan kajian mendalam tentang adaptasi sistem HORENSO dalam budaya Indonesia, serta penelitian longitudinal untuk mengikuti dinamika komunikasi organisasi minimal satu siklus produksi penuh guna melihat dampak perubahan sistem komunikasi terhadap konsistensi kualitas produksi dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Faruq, M. S. S., & Sukatin. (2023). *Konsep & Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish:Yogyakarta.
<https://books.google.co.id/books?id=jp9CEQAAQBAJ>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak: Jawa Barat.
- Anwar, C. (2016). Komunikasi Yang Efektif (Studi Kasus Di Departemen Purchasing PT . Sumi Rubber Indonesia). *Jurnal Interaksi*, 4, 148–157.
- Dahri, M., & Kusaimah. (2024). *Kewirausahaan: Dunia Usaha untuk Mahasiswa Hukum berdasarkan Kearifan Lokal*. Meja Ilmiah Publikasi: Jambi.
<https://books.google.co.id/books?id=vNpLEQAAQBAJ>
- Djerubu, D., Kremer, H., Mustikarani, I. K., Herdhianta, D., Ardyanti, D., Agustina, T. S., Rizqi, M., Tonapa, E., Dewi, N. N. S. A., & Wardani, R. W. K. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pradina Pustaka :Sukoharjo.
<https://books.google.co.id/books?id=Y-B1EAAAQBAJ>
- Hakim, L. (2020). *Mudah Menulis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Sanabil: Mataram.
- Hardiyanto, S. (2017). Pengaruh Employee Relation Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Pdam Tirtanadi Cabang Sei Agul. *Jurnal Interaksi*, 1(1), 43–49.
- Harinie, L. T., Triyono, A., Saputri, M. E., Hanafiah, H., Arissaputra, R., Wijaya, N. P. N. P., Suyatno, A., & Rahayu, T. (2023). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. CV. Intelektual Manifes Media: Bali.
<https://books.google.co.id/books?id=3tO-EAAAQBAJ>
- Hatidja, S., Jusuf, E., Tiong, P., Baharuddin, S. M., & Soemaryo, P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pradina Pustaka:Sukoharjo.
<https://books.google.co.id/books?id=x7CiEAAAQBAJ>
- Islamiyati, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IX Kaligua. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 1(3), 4.
- Kusumah, R. M., Mursyidah, D. S., Sayidah, N., Trinovani, E., Nurhotimah, E., Muhiban, A., Munawar, S., Talakua, P., Kesumah, P., & Istiqomah, I. (2025). *Perilaku Organisasi (Konsep dan Teori)*. Penerbit Widina:Bandung.
<https://books.google.co.id/books?id=Db2JEQAAQBAJ>
- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Athalarik, F. M., & Adiarsi, G. R. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit Widina:Bandung.

<https://books.google.co.id/books?id=wtudEAAAQBAJ>

- Muhammad, A. (2014). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara:Jakarta.
- Nugroho, D. H., Zaman, M., & Zamhari, M. (2024). *Manajemen Industri (ISO/TQC)*. Penerbit Widina:Bandung.
<https://books.google.co.id/books?id=J75HEQAAQBAJ>
- Pratidina, G., Mulyawati, L., Seftiansyah, R., Sabila, Z. Y., & Salbiah, E. (2024). Strategi Komunikasi Organisasi dan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero). *Karimah Tauhid*, 3(9), 9920–9932. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i9.14496>
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga:Jakarta.
<https://books.google.co.id/books?id=NqowMZkeX3AC>
- Rahayu, S., Yanuarsari, R., Suwandana, C., Romansyah, R., Farid, M., Supriatna, A., Latifah, E. D., Rahman, A. A. A. A., & Asmadi, I. (2023). *Kepemimpinan Dalam Organisasi Pendidikan*. TOHAR MEDIA:Makassar.
<https://books.google.co.id/books?id=I3SrEAAAQBAJ>
- Ritonga, E. Y. (2025). *Komunikasi Organisasi*. Merdeka Kreasi Group:Medan.
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi :Teori dan Studi Kasus*. PT. RajaGrafindo Persada:Jakarta.
- Santoso, A. T., Hafid, A., Zuhro, F., Suroso, Syarifuddin, Sulistiani, I., Khasanah, R., Falimu, Apriliyanti, & Alam, N. (2025). *Konsep Dasar Ilmu Komunikasi*. Cendikia Mulia Mandiri: Batam.
<https://books.google.co.id/books?id=9r9wEQAAQBAJ>
- Sari, P. P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Interaksi*, 2, 47–60.
- Saronto, W. (2022). *Pembangunan Jaringan*. Penerbit Andi:Yogyakarta.
<https://books.google.co.id/books?id=6CqkEAAAQBAJ>
- Septayuda, I., Mellita, D., & Trisiana, A. K. (2023). Pengaruh Program Budaya Organisasi, Kepemimpinan Situasional Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pekerja Perkebunan. *Mbia*, 22(2), 280–291.
<https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2550>
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 2(1), 31–32.
<http://www.methonomi.net/index.php/jm/article/viewFile/103/110>
- Sihombing, I., Rahman, A., & Rachmawati, I. K. (2024). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantara III (Persero) Unit Kebun Torgamba. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 55–75.

<https://doi.org/10.32815/jubis.v5i1.2256>

- Siswoyo, S. D., & Sistarani, M. (2020). *Manajemen Teknik (Untuk Praktisi Dan Mahasiswa Teknik)*. Deepublish:Yogyakarta.
<https://books.google.co.id/books?id=NIFYEQAAQBAJ>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Zamroni, M. (2022). *Filsafat Komunikasi: Pengantar Ontologis, Epistemologis, dan Aksiologis*. IRCiSoD: Yogyakarta.

LAMPIRAN

Dokumentasi wawancara bersama Manager Departemen QC, Bapak Husni pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2026



Dokumentasi wawancara bersama analis QCD, Bapak Zainul Arifin Lubis pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2026



Dokumentasi wawancara bersama administrasi QCD, Bapak Supri Eko Wibowo pada hari Kamis tanggal 12 Februari 2026



Dokumentasi wawancara bersama administrasi QCD ,Bapak Muhammad Ramadhan pada hari kamis tanggal 12 februari 2026



Dokumentasi wawancara bersama analis QCD ,Ibu Supartik pada hari kamis tanggal 12 februari 2026



Ace 7 Jun 2026

DRAF PEDOMAN WAWANCARA

Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Menjaga Kualitas Produksi Karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate

Assalamualaikum Wr Wb

Perkenalkan nama saya Diva Cinta Tiara Angela Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir saya dan guna memperoleh gelar S.I.Kom, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Semua identitas dan data yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi rahasia sesuai kode etik penelitian.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya mengucapkan banyak terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu, penelitian ini tidak mungkin terselesaikan dan terlaksana.

Homat saya,

Divia Cinta Tiara Angela

Identitas Narasumber

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Agama :

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Posisi Jabatan :

Jabatan/Divisi : Pimpinan (Supervisor/ Kepala Bagian Quality Control)

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyampaikan informasi mengenai standar kualitas produksi karet kepada karyawan agar pesan tersebut dipahami dan diterapkan dengan benar dalam pekerjaan sehari-hari?
2. Saluran komunikasi apa saja yang digunakan pimpinan dalam menyampaikan informasi kerja, dan bagaimana efektivitas masing-masing saluran tersebut menurut Bapak/Ibu?
3. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengkomunikasikan SOP dan aturan kerja kepada karyawan agar tetap sesuai dengan standar perusahaan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman?
4. Ketika terjadi pelanggaran prosedur kerja, bagaimana bentuk komunikasi yang Bapak/Ibu lakukan kepada karyawan agar kesalahan tidak terulang kembali?
5. Bagaimana strategi komunikasi yang Bapak/Ibu gunakan untuk memotivasi karyawan agar tetap teliti dan bertanggung jawab dalam menjaga kualitas produksi karet?
6. Dalam kondisi tekanan kerja atau target produksi tinggi, bagaimana Bapak/Ibu menggunakan komunikasi persuasif agar karyawan tetap fokus pada kualitas hasil kerja?
7. Bagaimana Bapak/Ibu membangun komunikasi yang mendorong kerja sama, keterbukaan, dan rasa kebersamaan antar karyawan di Departemen Quality Control?
8. Sejauh mana komunikasi dua arah diterapkan antara Bapak/Ibu dan karyawan, khususnya dalam menerima masukan atau laporan terkait kualitas produksi?
9. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengkomunikasikan hasil pengetesan kualitas produk kepada karyawan, terutama jika ditemukan hasil yang tidak sesuai standar?

10. Bagaimana proses komunikasi antara Bapak/Ibu dan karyawan dalam kegiatan pemeriksaan kualitas produk agar setiap temuan dapat segera ditindaklanjuti?
11. Bagaimana Bapak/Ibu menyampaikan instruksi dan arahan terkait proses pengukuran kualitas produksi karet agar hasil pengukuran tetap akurat dan konsisten?
12. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana komunikasi organisasi yang diterapkan saat ini berperan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate?

Jabatan/Divisi : Karyawan (Departemen Quality Control)

1. Bagaimana pimpinan biasanya menyampaikan informasi mengenai standar kualitas produksi karet yang harus Anda jalankan dalam pekerjaan sehari-hari dalam menjalankan tugas quality control?
2. Apakah informasi yang diberikan pimpinan terkait pekerjaan Quality Control sudah lengkap dan jelas untuk dijadikan pedoman kerja? Jelaskan pengalaman Anda.
3. Bagaimana pemahaman Anda terhadap SOP dan aturan kerja yang disampaikan oleh pimpinan dalam pelaksanaan tugas Quality Control?
4. Jika terdapat perubahan prosedur atau aturan kerja, bagaimana pimpinan mengkomunikasikannya kepada Anda?
5. Apakah pimpinan memberikan dorongan atau motivasi melalui komunikasi agar Anda tetap teliti dalam bekerja? Bagaimana bentuk komunikasi tersebut?
6. Menurut Anda, bagaimana pengaruh cara pimpinan berkomunikasi terhadap semangat dan tanggung jawab Anda dalam menjaga kualitas produksi?
7. Bagaimana hubungan komunikasi antara Anda dan pimpinan dalam kerja sehari-hari, khususnya dalam menyampaikan kendala atau masalah kerja?
8. Apakah Anda merasa dilibatkan dalam komunikasi tim, seperti diskusi atau evaluasi kerja yang berkaitan dengan kualitas produksi?

9. Bagaimana komunikasi dengan pimpinan berlangsung saat Anda melakukan pengujian kualitas produk, terutama ketika menemukan hasil yang tidak sesuai standar?
10. Bagaimana arahan dan komunikasi dari pimpinan membantu Anda dalam melakukan pemeriksaan kualitas produk secara teliti?
11. Bagaimana instruksi dan komunikasi pimpinan memengaruhi ketepatan Anda dalam melakukan pengukuran kualitas produksi karet?
12. Menurut Anda, bagaimana pengaruh komunikasi antara pimpinan dan karyawan terhadap upaya menjaga kualitas produksi karet di perusahaan ini?



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Site: www.umsu.ac.id

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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

<https://fislip.umsu.ac.id> fislip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#) [o umsumedan](#)

Nomor : 46/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -.-
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 18 Rajab 1447 H
07 Januari 2026 M

Kepada Yth : **HRD PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate**
Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di PT. Bidgestone Sumatera Rubber Estate, atas nama :

Nama mahasiswa : **DIVA CINTA TIARA ANGELA**
N P M : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN
DENGAN KARYAWAN DALAM MENJAGA
KUALITAS PRODUKSI KARET DI PT.
BRIDGESTONE SUMATERA RUBBER
ESTATE**

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



Cc : File.

Dekan, 

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



BRIDGESTONE
PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE

Dolok Merangir, Pos Serbalawan 21155, North Sumatra, Indonesia
Tel. +62-622 64098, 64286, Fax. +62-622 64094

Dolok Merangir, 05 Februari 2026

Kepada Yth :
Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jalan Muktar Basri No. 3
Medan 20238

Ref : HR/0211/2026

Hal : **Izin Pengambilan Sample Data**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik No. 46/KET/II.3AU/UMSU-03-F/2026 perihal tersebut diatas dengan ini disampaikan bahwa Perusahaan kami dapat memberikan izin kepada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmi Sosial dan Politik sebagai mana yang disebutkan di bawah ini untuk dapat melakukan Izin Pengambilan Sample Data di QC Department PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate mulai tanggal 09 Februari 2026 s/d 21 Februari 2026.

Adapun Mahasiswi yang dimaksud sbb :

NO	NAMA	NIM
1	Diva Cinta Tiara Angela	2203110227

Dengan ketentuan harus memenuhi syarat dan peraturan yang tersebut di bawah ini sebagai berikut :

1. Perusahaan tidak menyediakan akomodasi dan uang saku.
2. Perusahaan tidak menyediakan fasilitas dan biaya perobatan apabila terjadi kecelakaan pada saat melakukan Izin Pengambilan Sampel Data.
3. Mahasiswi wajib mematuhi semua peraturan K3 yang berlaku di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
4. Mahasiswi diharapkan agar menjaga ketertiban dan kesopanan selama melakukan Izin Pengambilan Sampel Data. serta tidak dibenarkan melakukan pengambilan photo di lingkungan areal Pabrik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
5. Perusahaan tidak dapat memberikan Data atau Dokumen yang bersifat seperti laporan keuangan Perusahaan maupun laporan- laporan lainnya yang merupakan rahasia Perusahaan.
6. Mahasiswi harus mengikuti Jam Kerja yang ditentukan oleh Perusahaan.
7. Bagi Mahasiswi yang tidak mengikuti ketentuan sebagaimana disebutkan diatas akan diberikan sanksi administrasi berupa pembatalan Izin Pembatalan Pengambilan Sampel Data.

Demikian disampaikan. Terimakasih.

Hormat kami,

Momant Triandha
HR Manager

cc : Sr. Plant Manager
QCD Assistant
HR Asstant
Assistant SHE
File



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab sursi ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPI/PTXU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fislip.umsu.ac.id * fislip@umsu.ac.id | umsumedan @ umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

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

Medan, 8 Oktober 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : Diva Cinta Tiara Angela
N P M : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 12,5 sks, IP Kumulatif 3,72

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat tentang Peran Akun Instagram @aski.serbelawan sebagai sumber informasi lokal di kota serbelawan	
2	Komunikasi Organisasi pimpinan dengan karyawan dalam menjaga kualitas produksi karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate	09 Oct 2025
3	Strategi komunikasi pemasaran digital terhadap keputusan pembelian produk preloved @jellystuff di kalangan mahasiswa Universitas Medan Area	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara 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. 09 Oktober 2025

Ketua,

(Dr. Athmar Anshori, S.Sos, M.I.Kom
NIDN: 0127048401

Pemohon,

(Diva Cinta Tiara Angela
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi:.....

(Athmar Anshori
NIDN: 0127048401

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1783/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **09 Oktober 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DIVA CINTA TIARA ANGELA**
N P M : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUKSI KARET DI PT. BRIDGESTONE SUMATERA RUBBER ESTATE**
Pembimbing : **Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 007.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 09 April 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 18 Rabiul Akhir 1447 H
10 Oktober 2025 M



Tembusan :

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

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.
NIDN: 0030017402





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa membuat koral bi agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1513/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XX/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6325474 - 6631003

http://fisip.umsu.ac.id | fisip@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 21 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Diva Cinta Tiara Angela
NPM : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 17.83./SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 10 Oktober 2025 dengan judul sebagai berikut :

Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan
Dalam Menjaga Kualitas Karet di PT. Bridgestone Sumatera
Rubber Estate

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Diketahui oleh Ketua

Menyetujui

Pemohon,

Program Studi

Pembimbing

(Dr. Achyar Anshori, S.Sos, M.Hum)

(Dr. Achyar Anshori, S.Sos, M.Hum)

(Diva Cinta Tiara Angela)

NIDN: 0127048401

NIDN: 0127048401





**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 2119/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 03 Desember 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
5	REISHAQY JASMINE NUGRAHA	2203110323	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI SDM DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN KARYAWAN TENTANG GERAKAN ONE PTPN ONE CULTURE PADA PTPN IV REGIONAL 2
7	ALYA TANEZA LUBIS	2203110108	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN AYAM COBEK DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN USAHA DI DELIPARK KOTA MEDAN
8	DIVA CINTA TIARA ANCELA	2203110227	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUKSI KARET DI PT. BRIDGESTONE SUMAT-RA RUBBER ESTATE
9	DWIKY ALFIANSYAH	2203110364	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	PENGUNAAN KOMUNIKASI RESPONSIF DALAM MENJANGANI KELUHAN NASABAH OLEH CUSTOMER SERVICE BANK MANDIRI PEMATANG SIANTAR
10	CAESAR AHMAD ZEBUA	2203110027	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	PEMANFAATAN TEKNOLOGI KECERDASAN BUATAN (AI) DALAM PRODUKSI KONTEN DIGITAL MARKETING OLEH DRIVER ENTERTAINMENT

Medan, 07 Diumadil Akhir 1447 H
27 November 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.)
NIP. 196301011980001000



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

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

https://fisip.umu.ac.id fisip@umu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Dira Cinta Tiara Angela
N P M : 2203110227
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Menyaga Kualitas Produksi Karet di PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	10 Okt 2025	Konsultasi judul dan topik penelitian	
2.	12 Nov 2025	Bimbingan Proposal Penelitian	
3.	26 Nov 2025	Bimbingan dan Acc proposal penelitian	
4.	18 Des 2025	Bimbingan Pedoman Wawancara	
5.	7 Jan 2026	Acc Pedoman Wawancara	
6.	20 Feb 2026	Bimbingan Bab 4	
7.	6 Maret 2026	Acc. Bab 4	
8.	10 Maret 2026	Bimbingan Bab 5	
9.	14 Maret 2026	Acc Bab 5	
10.	14 Maret 2026	Acc Sidang Meja Hijau	

Medan, 14 Maret 2026...



(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN :

Ketua Program Studi,

(Dr. Akhyar Anthoni, S.Sos., Mj/Kom)
NIDN : 0127048401

Pembimbing,

(Dr. Akhyar Anthoni, S.Sos., Mj/Kom)
NIDN : 0127048401



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

Sk-10



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/ PANGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 639/JUND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 02 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJUI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
6	DIVA CINTA TIARA ANGELA	2203110227	1	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENJAGA KUALITAS PRODUKSI KARET DI PT. BRIDGESTONE SUMATERA RUBBER ESTATE
7	BILAL MAYDITA ASLAM	2203110319	1	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS FRAMING PEMBERITAAN KASUS OKNUM TNI MENGAKU POLISI DI GOWA PADA MEDIA KOMPAS.COM DAN VIVA.CO.ID
8	VIRA AZZAHRA PURBA	2203110105	1	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI DPD PARTAI GERIHDRA SUMATERA UTARA DALAM MEMBANGUN CITRA POLITIK DI KALANGAN DISABILITAS
9	FADILLAH ALIFFIA SASHMITA	2203110145	1	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @INFOBMKGSUMUT OLEH HUMAS BBK/G WILAYAH I DALAM MENYAMPAIKAN PERINGATAN DINI CUACA EKSTREM
10	NADIA AULIYA	2203110123	1	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOMUNIKASI PERSUASIF ORANG TUA DALAM MENCEGAH PERNIKAHAN DINI PADA REMAJA DI DESA BANDAR KLIPPA

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor



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

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.

Medan, 12 Syawal 1447 H
31 Maret 2026 M



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Diva Cinta Tiara Angela
Tempat,Tanggal Lahir: Pematang Siantar,10 Maret 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Huta Emplasmen,Dolok Merangir 1,Kab.Simalungun,Kec.Dolok Batu Nanggar.
Email : divact13@gmail.com

Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Suprayetno
Nama Ibu : Sudariyatik
Alamat : Huta Emplasmen,Dolok Merangir 1,Kab.Simalungun,Kec.Dolok Batu Nanggar.

Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 091600 Dolok Merangir
SMP : SMP Negeri 1 Dolok Batu Nanggar
SMA : SMA Negeri 1 Dolok Batu Nanggar