

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PT INDUSTRI  
NABATI LESTARI TERHADAP LOYALITAS  
KARYAWAN**

SKRIPSI

Oleh:

**AISYAH ABDUL HAKIM ALBAYYA**

**1503110048**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : AISYAH ABDUL HAKIM ALBAYYA  
N.P.M : 1503110048  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PT. INDUSTRI NABATI LESTARI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN

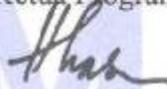
Medan, 11 Oktober 2019

Dosen Pembimbing



ABRAR ADHANI S.Sos, M.I.Kom

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : AISYAH ABDUL HAKIM ALBAYYA  
N P M : 1503110048  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Jum'at, 11 Oktober 2019  
W a k t u : Pukul 07.45 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

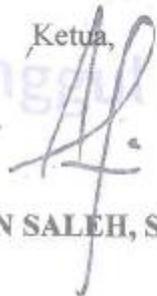
PENGUJI I : RAHMANITA GINTING, S.Sos, M.Sc, Ph.D (.....)

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom (.....)

PENGUJI III : ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom (.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSF



Sekretaris,



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



Ingat, Cerdas at Terpercaya

Siapa yang jawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

# MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 2 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Aisyah Abdul Halim Al-Bayya  
N P M : 1503110048  
Jurusan : Ilmu Komunikasi (Humas)  
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Organisasi PT. Industri Habati Lestari Terhadap Loyalitas Karyawan.

| No. | Tanggal  | Kegiatan Advis/Bimbingan       | Paraf Pembimbing |
|-----|----------|--------------------------------|------------------|
| 1.  | 29/07/19 | Bimbingan Bab 1 s/d Bab 3      |                  |
| 2.  | 31/07/19 | Perbaikan Bab 1 s/d Bab 3      |                  |
| 3.  | 23/08/19 | Acc Bab 1 s/d Bab 3            |                  |
| 4.  | 26/08/19 | Bimbingan Pertanyaan Wawancara |                  |
| 5.  | 28/08/19 | Perbaikan Pertanyaan Wawancara |                  |
| 6.  | 29/08/19 | Acc Pertanyaan wawancara.      |                  |
| 7.  | 18/09/19 | Bimbingan Bab 4 dan Bab 5      |                  |
| 8.  | 25/09/19 | Revisi Bab 4 dan Bab 5         |                  |
| 9.  | 02/10/19 | Perbaikan Bab 4 dan Bab 5.     |                  |
| 10. | 04/10/19 | Acc Skripsi.                   |                  |

Medan, 05 Oktober 2019

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : I.

Dr. ARIFIN Saleh, S.SosMSP

NURHASANAH NST, S.SosM.I.kom

ABRARADHANI, S.Sos.M.I.kom

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya Aisyah Abdul Hakim Albayya, NPM 1503110048 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

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

1. Skripsi saya berserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pecabutan kembali gelar sarjana yang telah diperoleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 02 Oktober 2019

Yang Menyatakan



Aisyah Albayya

# **PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PT. INDUSTRI NABATI LESTARI TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN**

**Oleh:**

**AISYAH ABDUL HAKIM ALBAYYA**  
**1503110048**

## **ABSTRAK**

Pada penelitian ini penulis mengambil judul tentang “Peran Komunikasi Organisasi PT. Industri Nabati Lestari Terhadap Loyalitas Karyawan”. Dalam ilmu komunikasi kita mengenal adanya komunikasi Internal yang didalamnya terdapat Komunikasi Vertikal. Komunikasi vertikal yang terjadi di PT. Industri Nabati Lestari ini memiliki tujuan untuk membangun hubungan yang baik antara bawahan dengan atasan, begitupula sebaliknya. Komunikasi vertikal yang efektif dapat menimbulkan semangat bagi bawahan yang menyebabkan timbulnya loyalitas karyawan. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi yang terjalin di PT. Industri Nabati Lestari khususnya komunikasi vertikal dalam mewujudkan loyalitas karyawannya. Teori-teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori komunikasi, teori organisasi, teori komunikasi organisasi, komunikasi internal, komunikasi vertikal. Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis berada di jl. Iskandar Muda No. 115, Petisah Hulu, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20153. Pada skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari lima narasumber yang berupa Direktur PT. Industri Nabati Lestari, dan empat karyawan PT. Industri Nabati Lestari dengan mengajukan 8 pertanyaan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh penulis. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh dengan penarikan kesimpulan ini adalah komunikasi organisasi yang diterapkan terjalin dengan sangat baik antara atasan dengan bawahannya, begitupula sebaliknya. Proses komunikasi yang terjadi secara langsung bertatap muka maupun menggunakan media komunikasi melancarkan jalannya komunikasi antara bawahan dengan pimpinan yang menyebabkan loyalnya karyawan dalam bekerja sehari-hari. Hasil wawancara yang didapatkan dari narasumber selaku karyawan PT. Industri Nabati Lestari adalah pimpinan dapat mendukung pekerjaan bawahan dengan sangat baik sehingga membuat karyawan bekerja dengan penuh semangat dan tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaannya.

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pola Komunikasi Vertikal, Loyalitas Karyawan**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang pertama dan yang paling utama penulis mengucapkan puji syukur terhadap kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini berjudul Peran Komunikasi Organisasi PT. Industri Nabati Lestari Terhadap Loyalitas Karyawan. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu mata kuliah dan syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat.

Sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dengan sepenuh hati. Dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, berbagai pihak telah memberikan do'a, dukungan, dan bimbingan kepada penulis, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda **Nadiah Omar Balatif** yang sangat penulis cintai dan Ayahanda Alm. **Abdul Hakim Albayya'** tercinta dan yang sangat dirindukan, yang telah membesarkan dan merawat

penulis dengan penuh kasih sayang, yang senantiasa memberikan dukungan penuh dalam setiap kondisi, baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Saat ini hanya do'a yang dapat dipanjatkan kepada Allah agar Ayahanda dan Ibunda selalu dalam rahmat dan ridho-Nya. Terimakasih yang sangat besar penulis ucapkan kepada suami penulis, **Ardhi Abdillah** yang sangat penulis cintai, yang telah menyayangi dan mendukung dalam situasi apapun didalam hidup penulis. Terimakasih yang sangat besar saya ucapkan untuk anak kesayangan, Almh. **Sarah Ardhi Abdillah** yang telah menemani penulis selama delapan bulan lamanya yang telah mengajarkan banyak hal, khususnya tentang apa itu keikhlasan dalam kehidupan. Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis. Terima kasih sebanyak-banyaknya atas bimbingan, bantuan dan arahan yang sangat berharga yang telah Bapak berikan kepada penulis dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus

Dosen penanggung saat seminar proposal yang telah memberikan masukan untuk penelitian yang penulis lakukan.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang telah mendidik dan membantu penulis dari awal hingga akhir pendidikan.
7. Kepada Bapak Danny Surya Dharma selaku Direktur PT. Industri Nabati Lestari yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta menjadi narasumber dalam penelitian ini. Serta terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh karyawan PT. Industri Nabati Lestari yang telah membantupenulis.
8. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Kakak dan adik saya Najwa Abdul Hakim Albayya' dan Abdul Hamid Albayya' yang amat saya sayangi yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan do'a kepada penulis.
9. Terimakasih kepada mertua penulis, Ibunda Asra Hanum yang sangat penulis sayangi dan Ayahanda Abdul Latief yang telah menyayangi seperti anaknya sendiri.
10. Untuk saudara iparku tersayang yang sudah dianggap saudara sendiri, Muhammad Abu Bakar Badgheish, Adinda Latief, dan Abimanyu Latief dan tentunya keponakan tercinta yang sudah dianggap anak sendiri Khadijah Muhammad Badgheish, terimakasih karena sudah menerima dan menyayangi penulis dengan sepenuh hati.
11. Untuk sahabat-sahabatku tersayang, Tytta Risa Ardina, Dinda Ramadhani Artha, Zechvira Tirrabusky, Vina Eria Nasution, Gita Dewi, Maria

Alvyonita, Sabrina Sari, Kiky Lestari, Novia Rahmah, Nurul Ariska Dalimunthe dan Ivanda, Terimakasih yang sangat besar penulis ucapkan kepada kalian yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

12. Untuk teman-teman seperjuangan FISIP UMSU 2015 khususnya kelas IKO A HUMAS Malam yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, semoga kita semua kelak menjadi orang yang berguna bagi agama, keluarga, nusa dan bangsa.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis.
14. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat hal yang kurang baik dari penyampaian, penyusunan kata, dan dari segi penyajian. Untuk itu penulis dengan berbesar hati menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhir kata dari penulis, semoga dengan bantuan dan dukungan yang telah penulis dapatkan akan senantiasa diberi imbalan yang baik dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alam

Medan, 02 Oktober 2019

Penulis,

**Aisyah Abdul Hakim Albayya**

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERNYATAAN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | <b>vi</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | <b>x</b>  |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                  | 1         |
| 1.2 Pembatasan Masalah.....              | 4         |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                 | 4         |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....  | 4         |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....            | 4         |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian .....           | 4         |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....          | 5         |
| <b>BAB II: URAIAN TEORITIS</b> .....     | <b>6</b>  |
| 2.1 Komunikasi.....                      | 6         |
| 2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi.....        | 7         |
| 2.1.2 Tujuan Komunikasi.....             | 10        |
| 2.1.3 Fungsi Komunikasi.....             | 11        |
| 2.1.4 Tipe Komunikasi.....               | 13        |
| 2.1.5 Jenis-jenis Komunikasi.....        | 15        |
| 2.2 Komunikasi Organisasi.....           | 15        |
| 2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....  | 16        |
| 2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi ..... | 18        |
| 2.2.3 Bentuk Komunikasi Organisasi ..... | 18        |
| 2.3 Organisasi .....                     | 21        |
| 2.3.1 Elemen Organisasi .....            | 21        |
| 2.3.2 Karakteristik Organisasi .....     | 23        |
| 2.3.3 Fungsi Organisasi .....            | 25        |

|                 |   |           |
|-----------------|---|-----------|
| 2.3.4           | Jenis-jenis Organisasi .....                          | 27        |
| 2.4             | Pemimpin .....  | 28        |
| 2.4.1           | Kriteria Seorang Pemimpin .....                       | 28        |
| 2.4.2           | Tugas Pemimpin .....                                  | 29        |
| 2.4.3           | Fungsi Pemimpin .....                                 | 31        |
| 2.4.4           | Jenis Pemimpin .....                                  | 32        |
| 2.5             | Loyalitas.....  | 33        |
| 2.5.1           | Aspek yang Memenuhi Terwujudnya Loyalitas Kerja ..... | 33        |
| 2.5.2           | Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Kerja.....  | 35        |
| <b>BAB III:</b> | <b>METODELOGI PENELITIAN .....</b>                    | <b>38</b> |
| 3.1             | Jenis Penelitian.....                                 | 38        |
| 3.1.1           | Kerangka Konsep.....                                  | 38        |
| 3.1.2           | Definisi Konsep .....                                 | 39        |
| 3.1.3           | Kategorisasi Penelitian .....                         | 39        |
| 3.1.4           | Informan atau Narasumber .....                        | 41        |
| 3.1.5           | Teknik Pengumpulan Data.....                          | 41        |
| 3.1.6           | Teknik Analisis Data .....                            | 42        |
| 3.1.7           | Lokasi Penelitian.....                                | 43        |
| 3.1.8           | Waktu Penelitian.....                                 | 43        |
| 3.1.9           | Deskripsi Objek Penelitian .....                      | 43        |
| <b>BAB IV:</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>          | <b>46</b> |
| 4.1             | Hasil Penelitian .....                                | 46        |
| 4.1.1           | Daftar Narasumber.....                                | 46        |
| 4.1.2           | Hasil Wawancara Dengan Narasumber .....               | 46        |
| 4.1.3           | Hasil Observasi .....                                 | 59        |
| 4.2             | Pembahasan.....                                       | 60        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>BAB V: PENUTUP .....</b> | <b>63</b> |
| 5.1 Simpulan .....          | 63        |
| 5.2 Saran .....             | 64        |
| DAFTAR PUSTAKA .....        | 66        |
| LAMPIRAN.....               |           |

## DAFTAR TABEL

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tabel 3.1 ..... | 38 |
| Tabel 3.2 ..... | 39 |
| Tabel 3.3 ..... | 42 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam sebuah perusahaan, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan, baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut. Dalam kenyataannya masalah komunikasi selalu muncul dalam proses organisasi. Oleh sebab itu, komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antarbagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi.

Dalam dunia bisnis, persaingan usaha antar perusahaan tidak terhindarkan lagi. Salah satu yang memegang peran penting dalam persaingan usaha adalah para karyawan perusahaan. Karyawan menjadi salah satu motor penggerak yang penting dalam memajukan perusahaan sehingga perusahaan bisa semakin berkembang.

Karyawan yang memiliki loyalitas pada perusahaan dan bisa diandalkan untuk bekerja penuh dedikasi, memberikan kontribusi penting dalam keberhasilan yang dicapai perusahaan. Secara keseluruhan, iklim organisasi yang positif mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan.

Pengaruh tersebut memiliki arah hubungan yang positif, sehingga apabila salah satu dimensi dari iklim organisasi yang positif mengalami perbaikan atau peningkatan, maka akan memberikan dampak yang positif juga bagi peningkatan loyalitas kerja.

Perseroan Terbatas (PT) Industri Nabati Lestari adalah perusahaan asal Kawasan Ekonomi Khusus, Sei Mangkei Kecamatan Bosar Maligas, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara yang bergerak dalam bidang pengolahan minyak kelapa sawit. Pabrik dengan nilai investasi Rp. 750 miliar itu merupakan kolaborasi dari PT Perkebunan Nusantara III (Persero) dan PT Perkebunan Nusantara IV dengan porsi kepemilikan saham masing-masing 51% dan 49%. Fasilitas pengolahan yang dibangun diatas lahan 2.000 ha tersebut memiliki kapasitas produksi 600.000 ton setahun dengan kebutuhan *Crude Palm Oil* (CPO) sebesar 2.000 ton per hari. Pasokan bahan baku akan berasal dari PTPN III dan PTPN IV masing-masing sebesar 1.000 ton.

Pabrik PT Industri Nabati Lestari berpusat di Sei Mangkei, Simalungun juga memiliki kantor perwakilan (*Representative Office*) yang terletak di jalan Iskandar Muda no. 115 Medan. Kantor tersebut berisi Departemen karyawan dengan penempatan dimedan, yaitu Departemen Sales Marketing, Ekspor dan Impor, Tim Pengadaan dan Manajemen.

Sebagai seorang pemimpin, Direktur PT Industri Nabati Lestari tentu memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan keutuhan hubungan antara seorang pimpinan dengan bawahannya. Seorang pimpinan harus dapat membangun hubungan dan memotivasi para karyawan perusahaan, karena dengan

terwujudnya hubungan pekerjaan yang baik dan harmonis, maka semua pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan setiap kendala yang terjadi dapat dikomunikasikan secara terbuka. Dibalik pencapaian yang telah diraih oleh PT Industri Nabati Lestari yang terus berkembang, pasti terdapat komunikasi yang efektif antara pimpinan dan para karyawan yang menimbulkan rasa loyalitas dari para karyawan. Kita perlu mencari tahu bagaimana cara ia menjaga komunikasi yang efektif kepada para karyawannya.

Menurut pengamatan penulis, PT Industri Nabati Lestari memiliki komunikasi organisasi yang cukup kondusif bagi kehidupan organisasi yang sehat. Hal ini dapat dilihat dari hubungan komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan bawahan juga sebaliknya, tersedianya forum komunikasi informasi bagi setiap anggota organisasi. Suasana kerja yang mementingkan komunikasi terbuka, penuh kepercayaan dan tanggung jawab desentralisasi pengambilan keputusan antara pimpinan dan bawahan memperlancar arus komunikasi terutama berkenaan dengan tugas-tugas kantor.

Berdasarkan pengamatan keadaan lingkungan di PT Industri Nabati Lestari diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah komunikasi organisasi yang ada di PT Industri Nabati Lestari memberikan peranan yang penting bagi karyawan sehingga loyalitas yang timbul pada organisasi tersebut dapat terus meningkat, serta sejauh mana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan PT Industri Nabati Lestari.

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas, maka penelitian ini hanya dilakukan untuk mencari peran komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan PT Industri Nabati Lestari yang bertempat di kota Medan, khususnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahannya dan bawahan dengan pimpinannya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

Bagaimana peran komunikasi organisasi PT. Industri Nabati Lestari terhadap loyalitas karyawan?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi yang dilakukan PT. Industri Nabati Lestari dalam mewujudkan Loyalitas Karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi program studi ilmu komunikasi, khususnya dalam komunikasi organisasi.

## b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak PT. Industri Nabati Lestari sehingga memahami bagaimana komunikasi organisasi yang selama ini dilakukan dan bisa menerapkan pola komunikasi dengan karyawan yang lebih baik lagi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

BAB I : Berisikan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang komunikasi organisasi PT Industri Nabati Lestari terhadap loyalitas karyawan.

BAB III : Berisikan persiapan pelaksanaan penelitian yang memaparkan tentang metode penelitian, kerangka konsep, operasionalisasi konsep, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.

BAB IV : Berisikan pembahasan tentang hasil dan analisis pengolahan data.

BAB V : Berisikan penutup yang memaparkan tentang simpulan dan saran.

## BAB II

### Uraian Teoritis

#### 2.1 Komunikasi

Komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia yang dikenali oleh semua orang namun sangat sedikit yang dapat mendefinisikannya secara memuaskan. Komunikasi memiliki variasi definisi yang tidak terhingga seperti: saling berbicara satu sama lain, televisi, penyebaran informasi, gaya rambut kita, kritik sastra, dan masih banyak lagi (Fiske, 2012: 1).

Ilmu komunikasi adalah suatu konstruksi yang dibuat oleh manusia, seperti tanah liat yang dapat dibentuk apa saja atau air yang dapat memenuhi wadah yang bagaimanapun bentuknya. Bagaimana definisi komunikasi atau modelnya (secara *implicit* juga unsur-unsurnya), bagaimana bentuk, konteks atau bidang, dan bagaimana cara menelitinya, mata kuliah apa dan konsentrasi atau program studi atau jurusan apa, dapat dan akan terus berubah, selaras dengan perkembangan peradaban manusia dan kemajuan teknologi komunikasi (Mulyana, 2013: 2).

Menurut Louis Forsdale (Muhammad, 2014: 2-4) ahli komunikasi dan pendidikan, “*communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang

menerima *signal* yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya.

Menurut Wood (2013: 3) komunikasi adalah sebuah proses sistemis di mana orang berinteraksi dengan dan melalui simbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna. Sedangkan Ruliana (2014: 1) mengemukakan komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia dan suatu topik yang amat sering diperbincangkan sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki arti beragam.

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada oranglain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur: pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi (Cangara, 2014: 25).

### **2.1.1 Unsur-unsur Komunikasi**

Cangara (2014: 27-31) mengemukakan unsur komunikasi merupakan bagian bagian yang saling mendukung guna berlangsungnya suatu komunikasi yang sempurna. Adapun unsur komunikasi tersebut adalah sebagai berikut.

#### **a. Sumber**

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi

atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *Source*, *sender* atau *encoder*.

b. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *message*, *content* atau *information*.

c. Media

Media yang dimaksud disini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi pancaindra dianggap sebagai media komunikasi. Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara.

Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*.

Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran. Kenal kepada khalayak adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi.

#### e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau pengetahuan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

#### f. Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk

menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuan. Hal-hal seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.

#### g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Jadi, setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa ke-ikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.

### **2.1.2 Tujuan Komunikasi**

Ada empat tujuan komunikasi yang dikemukakan oleh Devito (2010: 30-33). Tujuan komunikasi ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi. Tujuan dapat disadari ataupun tidak dapat dikenali.

#### a. Menemukan

Salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri (*personal discovery*). Bila anda berkomunikasi dengan orang lain, anda belajar mengenal diri sendiri, memperoleh umpan balik yang mengenai perasaan, pemikiran, dan perlaku kita. Cara lain dimana kita melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan, prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan.

#### b. Berhubungan

Salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain. Kita ingin merasa dicintai dan disukai, kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain.

#### c. Untuk Meyakinkan

Kita sering menghabiskan banyak waktu untuk melakukan persuasi antarpribadi, baik sebagai sumber maupun sebagai penerima. Dalam perjumpaan antarpribadi sehari-hari kita berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain.

#### d. Untuk Bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengar pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan.

### **2.1.3 Fungsi Komunikasi**

Berdasarkan kerangka yang dikemukakan William I. Gordon (Mulyana, 2015: 5-38) ada empat fungsi komunikasi, yaitu:

#### a. Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama dengan anggota masyarakat untuk mencapai tujuan bersama, Stewart menunjukkan bahwa orang yang terkucil secara sosial lebih cenderung cepat mati.

Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang buruk ternyata mempunyai andil dalam penyakit jantung *coroner*.

b. Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial, komunikasi ekspresif dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi intrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita.

c. Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

d. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan

pendengarnya bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat atau layak diketahui.

#### **2.1.4 Tipe Komunikasi**

Menurut Cangara dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi (2014: 34-41) mengemukakan ada 4 tipe komunikasi, yaitu sebagai berikut.

##### **a. Komunikasi dengan Diri Sendiri (*Intrapersonal Communication*)**

Terjadinya proses komunikasi disini karena adanya seseorang yang memberi arti terhadap sesuatu objek yang diamatinya atau terbentuk dalam pikirannya. Objek dalam hal ini bias saja dalam bentuk benda, kejadian alam, peristiwa, pengalaman, fakta yang mengandung arti bagi manusia, baik yang terjadi diluar maupun di dalam diri seseorang.

Objek yang diamati mengalami proses perkembangan dalam pikiran manusia setelah mendapat rangsangan dari pancaindra yang dimilikinya. Hasil kerja dari proses pikiran tadi setelah dievaluasi pada gilirannya akan memberi pengaruh pada pengetahuan, sikap, dan perilaku seseorang.

##### **b. Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*)**

Komunikasi antarpribadi yang dimaksud disini ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R. Wayne Pace (1979) bahwa "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting*".

##### **c. Komunikasi Publik (*Public Communication*)**

Komunikasi Publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking*, dan komunikasi khalayak (*audience*

*communication*). Apa pun namanya, komunikasi public menunjukkan suatu proses komunikasi dimana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka didepan khalayak yang lebih besar.

#### d. Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film.

Dibandingkan dengan bentuk-bentuk komunikasi sebelumnya, komunikasi massa memiliki ciri tersendiri. Sifat pesannya terbuka dengan khalayak yang variatif, baik dari segi usia, agama, suku pekerjaan, maupun dari segi kebutuhan.

#### e. Komunikasi Kelompok

Mulyana (Ruliana, 2014: 12-13) memaparkan tentang komunikasi kelompok yaitu komunikasi yang berlangsung di antara anggota kelompok yang mempunyai tujuan yang sama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan). Umpan balik dari komunikasi kelompok masih bisa diidentifikasi dan ditanggapi oleh para peserta lainnya. Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

#### f. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Thayer (Muhammad, 2014: 66) merupakan arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara. Sedangkan menurut Mulyana, komunikasi organisasi adalah

komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal maupun informal dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi sering diartikan kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi kerap juga melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya komunikasi publik.

### **2.1.5 Jenis-jenis Komunikasi**

Terry dan Rue (Tambunan, 2015: 262) menjabarkan bahwa komunikasi dapat digolongkan dalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Komunikasi formal, artinya menggunakan saluran-saluran yang sudah ditetapkan serta media-media yang standar.
- b. Komunikasi informal, artinya komunikasi yang diadakan karena kepentingan-kepentingan per-orangan dan kelompok-kelompok orang.
- c. Komunikasi lisan dan tertulis.

### **2.2 Komunikasi Organisasi**

Beberapa ahli juga memiliki persepsi mengenai komunikasi organisasi (Muhammad, 2014: 65-67), yaitu:

- a. Persepsi Redding dan Sanborn

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman informasi dalam organisasi yang kompleks.

- b. Persepsi Katz dan Kahn

Katz dan Kahn mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Kahn organisasi adalah suatu sistem terbuka yang menerima

energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis kepada lingkungan.

c. Persepsi Zelko dan Dance

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu system yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal.

d. Persepsi Thayer

Thayer menggunakan pendekatan system secara umum dalam memandang komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi sebagai arus data yang akan melayani komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara.

e. Persepsi Greenbaum

Bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Greenbaum membedakan komunikasi internal dan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinator pribadi dan tujuan organisasi masalah menggiatkan aktifitas.

### **2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Menurut Liliweri (Ruliana, 2014: 26-27), ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Di bawah ini akan dijabarkan dua fungsi tersebut.

a. Fungsi Umum

- 1) Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.

- 2) Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat, dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.
- 3) Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
- 4) Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi khusus

- a) Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah.
- b) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antarsesama bagi peningkatan produk organisasi.
- c) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

## **2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi**

Liliweri (Ruliana, 2014: 24) mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu:

- a. Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat.
- b. Membagi informasi.
- c. Menyatakan perasaan dan emosi.
- d. Melakukan koordinasi.

## **2.2.3 Bentuk Komunikasi Organisasi**

### **a. Komunikasi Internal**

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung dan terjadi yang melibatkan semua pihak dari organisasi tersebut baik yang dilakukan secara formal maupun tidak formal, namun dalam komunikasi organisasi internal justru banyak membicarakan hal-hal informal yang berhubungan dengan pekerjaan maupun organisasi itu sendiri.

Menurut Rivai, dkk, (2014: 369-370) ada tiga jenis bentuk komunikasi ini, yaitu:

### **1) Komunikasi Vertikal**

Bentuk komunikasi ini merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Artinya komunikasi yang disampaikan pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik.

Fungsi komunikasi ke bawah digunakan pimpinan untuk:

- a) Melaksanakan kebijakan, prosedur kerja, peraturan, instruksi, mengenai pelaksanaan kerja bawahan.

- b) Menyampaikan pengarahannya, evaluasi, teguran.
- c) Memberikan informasi mengenai tujuan organisasi, kebijakan organisasi, insentif. Seorang pemimpin harus lebih memperhatikan komunikasi dengan bawahannya, dan memahami cara-cara mengambil kebijakan terhadap stafnya. Keberhasilan organisasi dilandasi oleh perencanaan yang tepat dan seorang pemimpin organisasi yang memiliki jiwa kepemimpinan. Kedua hal tersebut merupakan modal utama untuk kemajuan organisasi yang dipimpinnya.

Fungsi komunikasi ke atas digunakan untuk:

- a) Memberikan pengertian mengenai laporan prestasi kerja, saran, usulan, opini, permohonan bantuan dan keluhan.
- b) Memperoleh informasi dari bawahan mengenai kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan bawahan dari tingkat yang lebih rendah.

Bawahan tentulah berharap agar ide, saran, pendapat, tanggapan maupun kritiknya dapat diterima dengan lapang dada dan hati terbuka oleh pimpinan.

## 2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal yaitu bentuk komunikasi secara mendatar, diantara sesama staff yang memiliki kedudukan yang sama. Komunikasi horizontal bersifat formal namun sering juga bersifat tidak formal. Fungsi komunikasi horizontal atau kesamping digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi ini berlangsung dengan cara tatap muka, melalui media elektronik seperti telepon atau melalui pesan tertulis.

### 3) Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi ini sering disebut juga sebagai komunikasi silang, yang berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu tidak berada pada jalur struktur yang lain. Fungsi komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain.

#### b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung dan terjadi dari pihak organisasi dengan khalayak atau statusnya ada di pihak luar organisasi. Komunikasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh organisasi terhadap pihak luar organisasi dan sejauh apa organisasi berperan serta berhubungan baik dengan pihak luar organisasinya. Dengan ini organisasi dapat membuat evaluasi mengenai kinerja organisasi dan membentuk citra organisasi tersebut.

Dalam komunikasi eksternal, ada terdapat dua pola didalamnya yaitu:

##### 1) Komunikasi organisasi dengan pihak luar

Pada umumnya komunikasi yang dilakukan oleh organisasi ke pihak luar/khalayak adalah kebanyakan bentuk dari sebuah informasi sehingga dalam hal ini pihak luar organisasi juga terlibat dalam komunikasi yang terjadi dan dapat menciptakan komunikasi yang sifatnya dua arah.

##### 2) Komunikasi pihak luar dengan organisasi

Komunikasi ini merupakan *feedback* atau umpan balik dari pihak luar organisasi saat mereka menerima sebuah pesan atau informasi dari organisasi

tersebut baik berupa opini publik atau untuk melakukan komunikasi dan tindakan bersama.

### **2.3 Organisasi**

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi. Schein (Muhammad, 2014: 23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab.

Selanjutnya Kochler (Muhammad, 2014: 23-24 )mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Lain lagi dengan pendapat Wright (Muhammad, 2014: 23-25) yang mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama.

#### **2.3.1 Elemen Organisasi**

Menurut pemaparannya, Muhammad (2014: 23-29), mengemukakan bahwa ada beberapa elemen dalam organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut.

##### **a. Struktur Sosial**

Struktur sosial adalah pola atau aspek aturan hubungan yang ada antara partisipan didalam suatu organisasi. Struktur sosial menurut Davis dapat dipisahkan menjadi dua komponen yaitu struktur normatif dan struktur tingkah laku.

#### b. Partisipan

Partisipan Organisasi adalah individu-individu yang memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap individu berpartisipasi lebih daripada suatu organisasi dan keterlibatannya pada masing-masing organisasi tersebut sangat bervariasi.

#### c. Tujuan

Tujuan merupakan suatu titik sentral petunjuk dalam menganalisis organisasi. Tujuan dibatasi sebagai suatu konsepsi akhir yang diinginkan, atau kondisi yang partisipan usahakan mempengaruhinya, melalui penampilan aktivitas tugas-tugas mereka.

#### d. Teknologi

Yang dimaksud dengan teknologi adalah penggunaan mesin-mesin atau perlengkapan mesin dan juga pengetahuan teknik dan keterampilan partisipan. Tiap-tiap organisasi mempunyai teknologi dalam melakukan pekerjaannya. Beberapa organisasi memproses materi input atau masukan dan membangun perlengkapan perangkat keras (*hardware*). Organisasi lainnya memproses orang, hasil produksinya berisikan individu-individu yang berpengetahuan, yang terampil atau individu yang lebih sehat.

#### e. Lingkungan

Parson telah memberikan perhatian terhadap pentingnya hubungan diantara tujuan organisasi dengan lingkungan masyarakat yang lebih luas. Suatu organisasi mungkin mengharapkan dukungan sosial bagi aktivitasnya untuk merefleksikan nilai-nilai masyarakat pada fungsinya. Jika kesehatan menggambarkan suatu nilai positif yang kuat bagi suatu masyarakat kemudian organisasi yang mensuplai

pemeliharaan kesehatan mungkin berusaha untuk mendapatkan dukungan dalam melaksanakan aktivitas mereka.

### **2.3.2 Karakteristik Organisasi**

Tiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik yang umum. Karakteristik tersebut akan diuraikan sebagaimana dibawah ini (Muhammad, 2014: 29-31).

#### **a. Dinamis**

Organisasi sebagai suatu siste, terbuka terus-menerus mengalami perubahan, karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungan yang selalu berubah tersebut. Sifat dinamis ini pertama kali disebabkan karena adanya perubahan ekonomi dalam lingkungannya. Semua organisasi memerlukan sumber keuangan untuk melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu kondisi ekonomi mempengaruhi secara tajam pada kehidupan organisasi. Organisasi harus memberikan perhatian kepada tiap-tiap segi ekonomi. Uang yang tersedia, sumber yang digunakan sebagai bahan mentah, biaya pekerja atau karyawan, semuanya memainkan peranan yang penting dalam pengembangan organisasi.

Faktor kedua yang menjadikan organisasi bersifat dinamis adalah perubahan pasaran. Kebanyakan organisasi pasarannya adalah hasil produksi atau pelayanan. Karena pasaran itu tergantung kepada langganan yang menggunakannya maka organisasi harus sensitive terhadap perubahan sikap langganannya. Misalnya bila pemasaran mengalami kemunduran maka ini akan membawa perubahan dalam jumlah produksi yang harus dikurangi dan begitu juga kalau keadaan sebaliknya. Contoh : bila tenaga guru tidak banyak lagi dibutuhkan oleh sekolah-sekolah

maka lembaga pendidikan guru harus mengurangi menerima calon guru yang akan dihasilkannya.

Faktor ketiga yang juga menjadikan organisasi bersifat dinamis adalah perubahan kondisi sosial. Karena semua organisasi tergantung kepada bakat dan inisiatif manusia maka organisasi mesti tetap dinamis untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi sosial. Jika kondisi sosial berubah organisasi juga harus berubah.

Faktor terakhir adalah perubahan teknologi. Perubahan teknologi yang terjadi dalam masyarakat akan memberikan dampak pada organisasi. Misalnya kalau dalam masyarakat sudah banyak tersedia mesin alat produksi yang baru yang dapat lebih menghemat biaya dan tenaga maka organisasi hendaknya berusaha untuk dapat menggunakan teknologi tersebut demi untuk efisiensi organisasinya.

#### b. Memerlukan Informasi

Untuk mendapatkan informasi adalah melalui proses komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin kita mendapat informasi. Oleh karena itu komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan bagi organisasi sendiri maupun dari luar organisasi.

#### c. Mempunyai Tujuan

Tujuan organisasi hendaknya dihayati oleh seluruh anggota organisasi sehingga setiap anggota dapat diharapkan mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui partisipasi mereka secara individual. Sebagian orang telah menyadari, bahwa dengan masuknya dia menjadi anggota suatu organisasi atau

bekerja pada suatu perusahaan, berarti secara otomatis dia menerima tujuan organisasi atau perusahaan tersebut.

d. Terstruktur

Tiap organisasi mempunyai satu struktur. Beberapa dari organisasi mempunyai batas yang tajam dan struktur yang kompleks sedangkan yang lainnya mempunyai batas yang agak longgar dan strukturnya sederhana. Struktur menjadikan organisasi membakukan prosedur kerja dan mengkhhususkan tugas yang berhubungan dengan proses produksi. Biasanya suatu organisasi mengembangkan suatu struktur yang membantu organisasi mengontrol dirinya sendiri.

### **2.3.3 Fungsi Organisasi**

Organisasi menurut Muhammad (2014: 32-35) mempunyai beberapa fungsi diantaranya adalah sebagai berikut.

a. Memenuhi Kebutuhan Pokok Organisasi

Setiap organisasi mempunyai kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi tersebut. Kadang-kadang beberapa organisasi memerlukan barang-barang yang berharga, tenaga kerja yang rajin dan terampil, gedung yang bersih dan lengkap peralatannya. Semuanya ini adalah tanggung jawab organisasi untuk memenuhinya. Tetapi adakalanya beberapa organisasi memerlukan barang-barang yang tidak berharga dan tanggung jawab anggotalah membantu organisasi dalam menentukan mana barang yang berharga dan mana yang tidak perlu dihindarkan.

#### b. Mengembangkan Tugas dan Tanggung Jawab

Kebanyakan organisasi bekerja dengan bermacam-macam standar etis tertentu. Ini berarti bahwa organisasi harus hidup sesuai dengan standar yang telah diteapkan oleh organisasi maupun standar masyarakat dimana organisasi itu berada. Standar ini memberikan organisasi satu set tanggung jawab yang harus dilakukan oleh anggota organisasi, baik itu ada hubungannya dengan produk yang mereka buat maupun tidak.

#### c. Memproduksi Barang atau Orang

Fungsi utama dari organisasi adalah memproduksi barang atau orang sesuai dengan jenis organisasinya. semua organisasi mempunyai produksinya masing-masing. Para ahli dan pimpinan organisasi banyak menggunakan waktunya untuk memikirkan peningkatan dan penyempurnaan hasil produksinya. Hal ini akan memungkinkan organisasi dapat memproduksi hasil organisasinya dalam waktu yang cepat, mudah dan biaya yang seminimal mungkin.

#### d. Mempengaruhi dan Dipengaruhi Orang

Sesungguhnya organisasi digerakkan oleh orang-orang yang membimbing, mengelola, mengarahkan dan menyebabkan pertumbuhan organisasi. Orang yang memberikan ide-ide baru, program baru dan arah dan arah yang baru. Orang sebagai anggota organisasi maupun sebagai pemakai jasa organisasi, dipengaruhi oleh organisasi. Kebanyakan dari orang dewasa mengahbiskan waktu kerjanya kira-kira 50-60% dalam organisasi sebagai anggota organisasi. Dalam kondisi yang normal orang akan cenderung mengambil karakteristik tertentu dari organisasi dimana dia bekerja.

Sebaliknya organisasi juga dipengaruhi oleh orang. Suksesnya suatu organisasi tergantung kepada kemampuan dan kualitas anggotanya dalam melakukan aktivitas organisasi. Agar suatu organisasi dapat terus berkembang organisasi hendaknya memilih anggota organisasi yang baik dalam bidangnya dan juga memberikan kesempatan kepada seluruh anggota untuk mengembangkan diri mereka masing-masing.

#### **2.3.4 Jenis-jenis Organisasi**

Bila dilihat dari maksud dan tujuan organisasi dibentuk, atau didirikan, maka secara umum ada dua bentuk organisasi menurut Muhammad (2014: 36-37), yaitu:

- a. Organisasi Berorientasi Laba (*profit oriented organization*) adalah organisasi yang bertujuan untuk mencari keuntungan atau laba. Keuntungan tersebut digunakan untuk membiayai operasional organisasi, keberlangsungan kehidupan organisasi, dan sebagai hak bagi pemilik organisasi untuk dinikmatinya. Dalam organisasi bisnis, pemilik yang telah menanamkan modalnya (investasi) wajib memperoleh keuntungan yang besar. Organisasi ini bergerak dibidang produksi barang dan jasa.
- b. Organisasi Berorientasi Nirlaba (*non profit oriented organization*) adalah organisasi yang tidak berorientasi kepada keuntungan atas semua kegiatan yang dilakukannya. Organisasi ini memberikan jasa pelayanan sesuai bidangnya masing-masing kepada masyarakat yang membutuhkan. Banyak organisasi yang menganut sistem seperti ini hanya untuk membantu, melayani, mengembangkan, serta mendidik masyarakat.

## **2.4 Pemimpin**

Terry (Tambunan, 2015: 8) berpendapat bahwa pemimpin adalah agen perubahan orang yang tindakannya mempengaruhi orang lain lebih daripada tindakan orang lain mempengaruhi mereka. Evelyn Clark (Tambunan, 2015: 8) mengatakan bahwa pemimpin merupakan masa depan organisasi, yaitu untuk membangun dan menguatkan organisasi mereka. Griffin (Tambunan, 2015: 9), menyebutkan bahwa Pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan; pemimpin adalah adalah individu yang diterima oleh orang lain sebagai pemimpin.

Robbins dan Mary Coulter (Tambunan, 2015: 9) berpendapat bahwa pemimpin adalah orang yang mampu mempengaruhi orang lain. Russel dan Evans (Tambunan, 2015: 9) mengemukakan, pemimpin adalah seseorang di puncak tangga hirarki, seseorang yang menyuarakan nada yang harus diikuti orang lain, seseorang yang “menunjukkan cara”.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah seseorang yang dengan kemampuan dan pengaruhnya dalam memberdayakan sumber daya serta menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung dari kemampuan pemimpin dalam memberdayakan sumber daya serta menggerakkan semua anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

### **2.4.1 Kriteria Seorang Pemimpin**

Untuk dapat dikatakan sebagai pemimpin, maka ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi menurut Tambunan (2015: 9-10) yaitu:

- a. Memiliki kekuasaan, adalah kapasitas atau kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang dan perilakunya untuk melakukan sesuatu. Seseorang yang dipercayai sebagai pemimpin, secara otomatis melekat kekuasaan atau kewenangannya, sehingga para bawahannya mau patuh kepada pemimpin tersebut.
- b. Memiliki pengikut, adalah orang-orang yang turut mendukung dan bekerja bersama-sama dengan pemimpin. Pengikut pemimpin dalam sebuah organisasi maupun Negara adalah karyawan, bawahan, staf ataupun pegawai, secara langsung secara langsung bertanggung jawab kepada pemimpin. Pemimpin tidak dapat bekerja dengan sendirinya, sehingga pemimpin membutuhkan dukungan dan kerjasama dengan para pengikutnya. Oleh karenanya, pemimpin harus membina hubungan yang baik dengan para pengikutnya, meningkatkan keterampilan para pengikutnya, serta membantu untuk meningkatkan kesejahteraan para pengikutnya.
- c. Memiliki kemampuan, adalah potensi sumber daya yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Kemampuan ini dapat berupa keterampilan teknis dan kecerdasan yang lebih dimiliki seorang pemimpin. Kemampuan ini dapat diperoleh melalui pengalaman dan proses pembelajaran yang dilakukan pemimpin.

#### **2.4.2 Tugas Pemimpin**

Menurut Keating (Tambunan, 2015: 11-12) menuliskan tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan tugas kelompok, yaitu:

- a. Memulai (*initiating*), merupakan upaya agar kelompok mulai kegiatan atau gerakan tertentu.

- b. Mengatur (*regulating*), merupakan tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan kelompok.
- c. Memberitahu (*informing*), merupakan kegiatan memberi informasi, data, fakta, pendapat yang diperlukan.
- d. Mendukung (*supporting*), merupakan usaha untuk menerima gagasan, pendapat, usul dari bawah dan menyempurnakannya dengan menambah atau mengurangnya untuk digunakan dalam rangka penyelesaian tugas bersama.
- e. Menilai (*evaluating*), merupakan tindakan untuk menguji gagasan yang muncul atau cara kerja yang diambil dengan menunjukkan konsekuensi-konsekuensinya dan rugi-ruginya.
- f. Menyimpulkan (*summarizing*), merupakan kegiatan untuk mengumpulkan dan merumuskan gagasan, pendapat dan usul yang muncul, menyingkat lalu menyimpulkannya sebagai landasan untuk pemikiran lebih lanjut.

Selain itu, Schermerhorn (Tambunan, 2015: 14-15) dalam bukunya juga telah menguraikan tugas seorang pemimpin bila dilihat dari perilakunya dalam suatu organisasi, yaitu:

- a. Perilaku yang fokus pada penyelesaian pekerjaan, maka tugas seorang pemimpin harus: merencanakan dan menentukan pekerjaan yang harus dilakukan; memberikan tanggung jawab tugas; menentukan standar-standar pekerjaan yang jelas; mendorong penyelesaian tugas; dan memonitor kinerja sesungguhnya.
- b. Perilaku yang memiliki kepedulian pada anggotanya, maka tugas seorang pemimpin harus: bersikap hangat dan mendukung terhadap para pengikut;

mengembangkan hubungan sosial dengan para pengikut; menghormati perasaan para pengikut; dan memperlihatkan kepercayaan pada pengikut.

### **2.4.3 Fungsi Pemimpin**

Secara umum, Tambunan (2015: 17-31) memaparkan bahwa kepemimpinan memiliki fungsi sebagaimana dijelaskan dibawah ini.

#### a) Fungsi penentu Arah (*commander*)

Pemimpin harus mengidentifikasi serta menentukan visi, tujuan dan sasaran yang diinginkan dengan mempertimbangkan factor-faktor seperti, sumber daya yang digunakan, sistem yang mendukung, waktu yang ditetapkan serta biaya yang digunakan untuk mencapai tujuan.

#### b) Fungsi Mediator

Pemimpin harus dapat menjembatani dan mempertemukan berbagai pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi sehingga tercipta solusi dan keputusan yang efektif.

#### c) Fungsi Integrator

Pemimpin harus memiliki integritas dan kepribadian yang baik sehingga akan menjadikan pemimpin tersebut selalu lebih mengutamakan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi atau kelompok.

#### d) Fungsi Transformator

Pemimpin harus dapat membawa perubahan kehidupan orang-orang yang dipimpinnya menjadi yang lebih baik dari sebelumnya dan lebih manusiawi.

#### e) Fungsi Komunikator

Pemimpin harus mampu membuang batas-batas yang dapat menimbulkan perbedaan-perbedaan dan memadukan semua kepribadian yang berbeda untuk tugas-tugas dengan mudah.

f) Fungsi Motivator

Pemimpin harus dapat memotivasi dan mengarahkan orang-orang yang dipimpinnya (bawahan) dan orang lain yang ada dilingkungannya menuju ke masa depan yang lebih baik.

g) Fungsi Inovator

Pemimpin harus dapat menghadapi tantangan dan persaingan baru, keberanian untuk menata faktor sumberdaya sendiri untuk mengatasi persoalan dan menghadapi persaingan, sehingga mampu mengenali dan mengejar peluang baru melalui inovasi baru.

h) Fungsi Katalisator

Pemimpin harus terus berupaya menciptakan gagasan atau ide baru bagi orang-orang yang dipimpinnya sehingga terjadi perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik bagi lingkungan organisasinya.

#### **2.4.4 Jenis Pemimpin**

Secara umum Tambunan (2015: 32-34) memaparkan bahwa pemimpin dapat dibedakan atas dua jenis, yaitu:

a) Pemimpin Formal, adalah seseorang yang diberi amanat dan kepercayaan oleh suatu organisasi formal untuk menjadi pemimpin dalam struktur organisasi, yang pengangkatannya didasarkan surat keputusan, dan diberikan segala

bentuk hak dan kewajibannya guna mendukung dalam penyelesaian pekerjaan dan pencapaian tujuan organisasi.

b) Pemimpin Informal, adalah seseorang yang menjadi pemimpin tanpa diangkat secara formal dan tanpa didukung oleh surat keputusan dari suatu organisasi formal.

## **2.5 Loyalitas**

Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab (Hasibuan, 2011: 95).

Menurut Hermawan Kartajaya, pengertian loyalitas adalah suatu manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, mendukung, merasa aman, membangun keterikatan, dan menciptakan keterikatan emosional.

Menurut Kotler dan Keller, arti loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

### **2.5.1 Indikator Loyalitas Karyawan**

Menurut Runtu (2014) loyalitas tidak mungkin dianggap sebagai sesuatu yang terjadi dengan sendirinya ketika seorang karyawan bergabung dalam organisasi. Apabila organisasi menginginkan seorang karyawan yang loyal, organisasi harus mengupayakan agar karyawan menjadi bagian dari organisasi yang merupakan

tingkatan lebih tinggi. Dengan demikian karyawan tersebut sungguh merasa bahwa “suka-duka” organisasi adalah “suka-duka”-nya juga. Oleh karena itu loyalitas mencakup kesediaan untuk tetap bertahan, memiliki produktivitas yang melampaui standar, memiliki perilaku altruis, serta adanya hubungan timbal balik di mana loyalitas karyawan harus diimbangi oleh loyalitas organisasi terhadap karyawan.

Ada 16 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan, yaitu:

1. Tetap bertahan dalam organisasi.
2. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.
3. Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
4. Mempromosikan organisasinya kepada pelanggan dan masyarakat umum.
5. Menaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
6. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
7. Tidak bergosip, berbohong atau mencuri.
8. Membeli dan menggunakan produk perusahaan.
9. Ikut berkontribusi dalam kegiatan social organisasi.
10. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
11. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
12. Mau mengikuti arahan atau instruksi.
13. Merawat properti organisasi dan atau tidak memboroskannya.
14. Bekerja secara aman.

15. Tidak mengakali aturan organisasi termasuk ijin sakit.

16. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja.

### **2.5.2 Aspek-aspek yang Mempengaruhi Terwujudnya Loyalitas Kerja**

Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu yang menitikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain. :

a. Taat pada peraturan.

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik secara internal maupun eksternal.

b. Tanggung jawab pada perusahaan.

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

c. Kemauan untuk bekerja sama.

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

d. Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

e. Hubungan antar pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi: hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari: keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

### **2.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Kerja**

Loyalitas kerja akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja

dalam suatu perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tinjauan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

- 2.1 Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.
- 3.1 Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, job stress, kesempatan berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
- 4.1 Karakteristik desain perusahaan, menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.
- 5.1 Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, dan rasa aman.

## **BAB III**

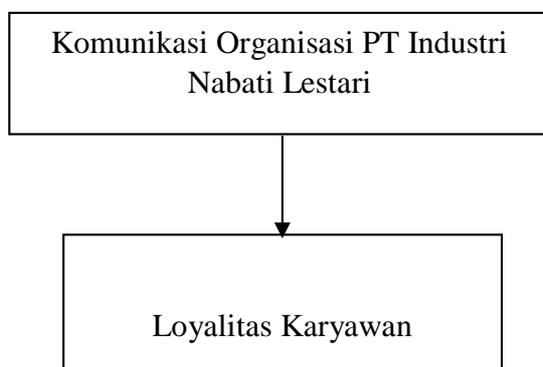
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “*realitas jamak*”. Prinsip penelitian kuantitatif, mempercayai adanya “*realitas tunggal*”, yang digeneralisasikan. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomenal sosial dan masalah manusia.

Menurut Creswell dalam (Ardial, 2014: 249) pada pendekatan kualitatif, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Menurut Bogdan dan Taylor (Ardial, 2014: 249) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati.

#### **3.1.1 Kerangka Konsep**



**Tabel 3.1 : Kerangka Konsep**

### 3.1.2 Definisi Konsep

Konsep adalah suatu representasi abstrak dan umum tentang sesuatu yang bertujuan menjelaskan suatu benda, gagasan, atau peristiwa. Dari pengertian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti.

#### a. Komunikasi Organisasi

Menurut Goldhaber (Muhammad, 2014: 67) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

#### b. Loyalitas Karyawan

Menurut Hasibuan (2011: 95) loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

### 3.1.3 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.2 : Kategorisasi Penelitian**

| Konsep Teoritis                                  | Konsep Operasional   |
|--|--|
| Komunikasi Organisasi PT Industri Nabati Lestari | a) Komunikasi Internal<br>b) Komunikasi Vertikal                       |
| Loyalitas Karyawan                               | a) Indikator Loyalitas<br>b) Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas |

Berdasarkan tabel diatas, penguraian dari konsep teoritis komunikasi organisasi PT Industri Nabati Lestari adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi merupakan proses pertukaran informasi atau pesan dalam suatu organisasi.

b. Komunikasi Internal

Komunikasi Internal merupakan komunikasi yang terjadi didalam pihak-pihak internal organisasi.

c. Komunikasi Vertikal

Komunikasi Vertikal merupakan komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah ataupun sebaliknya, misalnya komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahannya atau antara bawahan kepada pimpinan.

d. Loyalitas

Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya, karenanya pengertian loyalitas karyawan bukan hanya sekadar kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang berada di dalam organisasi. Namun, dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasi yang tercurah kepada perusahaan tersebut.

e. Indikator Loyalitas

Indikator loyalitas adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status loyalitas karyawan dan memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas

Faktor yang mempengaruhi Loyalitas adalah keadaan atau peristiwa yang ikut menyebabkan dan mempengaruhi terjadi dan meningkatnya loyalitas.

### **3.1.4 Informan atau Narasumber**

Narasumber merupakan orang yang memberi informasi dan pengetahuan lebih dari orang lain berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka peneliti menentukan bahwa narasumber yang akan diteliti sebanyak 5 orang.

### **3.1.5 Teknik Pengumpulan Data**

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu dari sekian teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan yang diwawancarai, dan dapat juga secara tidak langsung (Ardial, 2014: 372).

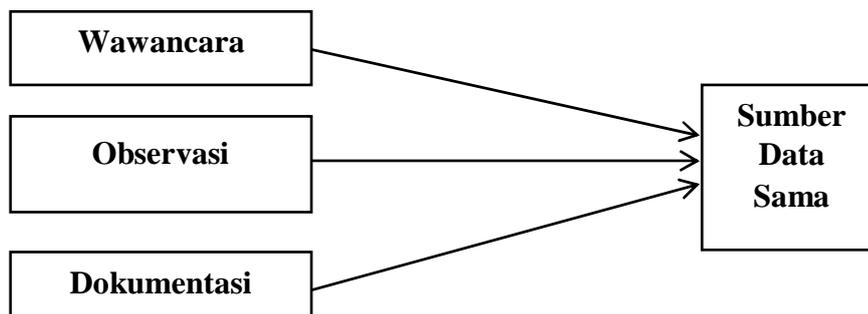
b. Observasi

Teknik ini menurut adanya pengamatan dari si peneliti terhadap objek penelitiannya, misal dalam melakukan eksperimen. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.

Sebenarnya setiap saat kita selalu melakukan observasi. Kita mengamati perilaku anak-anak, gerakan kendaraan di jalan raya, atau bintang di jagat raya. Observasi dapat membantu memperoleh informasi tentang dunia di sekitar kita. Observasi adalah kegiatan yang paling utama dan teknik penelitian ilmiah yang penting. Observasi ilmiah berbeda dengan observasi sehari-hari (Ardial, 2014: 367).

### c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan *flashdisk*, data tersimpan di *website*, dan lain-lain. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam (Sujarweni, 2014: 33).



**Tabel 3.3 : Teknik Pengumpulan Data**

### 3.1.6 Teknik Analisis Data

Menurut Mudjiarahardjo (Sujarweni, 2014: 34) analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa difahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian sangat penting

dalam penelitian, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis.

Menurut Miles dan Faisal (Sujarweni, 2014: 34) analisis data dilakukan selama pengumpulan data dilapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data. Dengan metode ini dapat diketahui bagaimana Peran Komunikasi Organisasi PT. Industri Nabati Lestari Terhadap Loyalitas Karyawan.

### **3.1.7 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Industri Nabati Lestari yang beralamat di jalan Iskandar Muda No. 115, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

### **3.1.8 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan Juli 2019 sampai dengan bulan September 2019.

### **3.1.9 Deskripsi Objek Penelitian**

#### **a. Sejarah PT Industri Nabati Lestari**

PT Industri Nabati Lestari merupakan anak perusahaan hasil kerjasama antara PTPN III dan PTPN IV yang bergerak dibidang pengolahan minyak sawit menjadi produk turunannya.

Pada tahun 2014 komitmen kerjasama antara PTPN III dan PTPN IV untuk bekerjasama terpenuhi dengan didirikannya PT. Industri Nabati Lestari. Pada tahun 2015, PT. Industri Nabati Lestari melakukan peletakan batu pertama oleh Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo. Pada tahun 2016, pemancangan

tiang perdana proyek pembangunan pabrik minyak goreng PT. Industri Nabati Lestari.

#### **b. Profil PT Industri Nabati Lestari**

PT Industri Nabati Lestari adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan minyak kelapa sawit. PT Industri Nabati Lestari merupakan anak perusahaan hasil kerjasama antara PTPN III dan PTPN IV dengan masing-masing porsi saham sebesar 51% dan 49%. PT Industri Nabati Lestari memiliki kapasitas produksi sebesar 600.000 mt/tahun.

Komitmen kerjasama pembentukan PT Industri Nabati Lestari antara PTPN III dan PTPN IV dimulai sejak tahun 2014. Setelah melalui serangkaian proses studi kelayakan PT Industri Nabati lestari diresmikan pada tahun 2016 sekaligus dilakukan peletakan batu pertama oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo.

Setelah peresmian pada akhir tahun 2016, pemancangan pertama proyek pabrik minyak goreng PT Industri Nabati Lestari dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2016 dan serah terima dilakukan sekitar bulan Nopember 2018. PT Industri Nabati Lestari resmi mendirikan pabrik pengolahan minyak kelapa sawit yang beralamat di Komp. KEK Sei Mangkei, Kav. 2-3, Kec. Bosar Maligas, Kab. Simalungun, Sumatera Utara-21184.

#### **Visi**

Menjadi pemimpin dunia industri minyak kelapa sawit berkelanjutan menuju pemenuhan permintaan domestik dan internasional, dengan pengelolaan

manajemen dan pola bisnis melalui tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

### **Misi**

1. Melakukan pengembangan industri minyak kelapa sawit yang terintegrasi.
2. Melakukan pengembangan produk-produk berkualitas yang memenuhi standar kesehatan dan daya saing harga.
3. Melakukan pemaksimalan laba bagi pemegang saham dan bermanfaat bagi masyarakat.

### **Tata Nilai Perusahaan**

**I** : *Integrity (Working with honesty and full integrity).*

**N** : *Nothing Impossible (Team work, pro actively, helping others, always do continuous improvement for customer satisfaction).*

**L** : *Leadership (Taking attitude, responsibility of company sense of belonging).*

### **Produk**

1. *Refined Bleached Dodorized Palm Olein*
2. *Refined Bleached Dodorized Stearin*
3. *Refined Bleached Dodorized Palm Oil*
4. *Refined Bleached Dodorized Palm Fatty Acid Distillate*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 HASIL PENELITIAN**

##### **4.1.1 Daftar Narasumber**

###### **Narasumber I**

Nama : Danny Surya Dharma

Jabatan : Direktur PT Industri Nabati Lestari

###### **Narasumber II**

Nama : Dedi Syahputra

Jabatan : Spv. General Affair

###### **Narasumber III**

Nama : Maria Alvyonita Sembiring

Jabatan : Staff Keuangan dan Pajak

###### **Narasumber IV**

Nama : Kiki Lestari

Jabatan : Staff Human Resources

###### **Narasumber V**

Nama : Sabrina Sari

Jabatan : Staff Pengadaan

##### **4.1.2 Hasil Wawancara Dengan Narasumber**

Dibawah ini akan dijelaskan hasil wawancara dengan para narasumber:

## **Narasumber I**

PT. Industri Nabati Lestari memiliki seorang Direktur atau Pimpinan yang bernama Bapak Danny Surya Dharma, yang telah menjabat sebagai Direktur PT. Industri Nabati Lestari selama kurang lebih satu tahun.

Sebagai Direktur PT. Industri Nabati Lestari, beliau mengatakan bahwa proses komunikasi yang terjalin di perusahaan yang beliau pimpin berjalan dengan cukup efektif. Karena setiap karyawan dalam setiap divisi, tidak ada batasan untuk menyampaikan pesan ataupun informasi kepada beliau asalkan melalui prosedur yang teratur dan benar. Beliau menuturkan bahwa sistem yang beliau aplikasikan bukanlah sistem monoton yang terkesan bahwa selalu ada batas antara pimpinan dan bawahan. Sistem yang beliau terapkan merupakan sebuah cara agar karyawan merasa bahwa perusahaan yang dijalankan merupakan perusahaan bersama, dan dapat selalu terbuka dalam setiap masalah pekerjaan yang dihadapi. Walaupun terkesan fleksibel, aturan yang diterapkan juga cukup ketat. Setiap karyawan yang melanggar peraturan perusahaan, akan langsung diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku diperusahaan.

Sebagai pimpinan PT. Industri Nabati Lestari, beliau menuturkan bahwa cara beliau berkomunikasi dengan bawahan biasanya dilakukan dengan banyak cara, antara lain adalah secara langsung, dan apabila beliau sedang tidak ditempat dan bawahan memiliki keperluan yang sangat penting, biasanya bawahan dapat menghubungi beliau via whats app ataupun via telepon. Dan untuk memberikan informasi kepada seluruh karyawan, biasanya disampaikan melalui surat edaran ataupun memo.

Hal yang disampaikan pimpinan PT. Industri Nabati Lestari kepada bawahannya adalah memberikan perintah-perintah ataupun tugas yang bersifat operasional pekerjaan dan gagasan-gagasan yang mungkin belum diterapkan perusahaan pada masa sebelum pimpinan beliau. Beliau menyampaikan bahwa setiap perusahaan harus terus tumbuh berkembang siapapun pimpinannya. Jadi semua orang yang ikut membina perusahaan harus ikut bersama mewujudkan keberhasilan jalannya perusahaan.

Selanjutnya mengenai informasi yang beliau sampaikan, beliau mengaku bawahan rata-rata merespon perintah dan informasinya dengan jawaban yang baik, hanya saja belum semua terlaksana. Hal ini diduga karena karyawan ingin selalu terlihat sanggup dan menjadi yang terbaik didepan pimpinan. Padahal, jika mungkin ada masalah yang menghambat kinerja karyawan, beliau sangat menerima jika masalah tersebut dibahas bersama.

Sebagai pimpinan dalam sebuah perusahaan, kendala pasti akan selalu dijumpai dan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Khususnya dalam hal komunikasi yang merupakan masalah yang cukup sensitif. Apabila ada masalah yang dihadapi karyawan, seringkali karyawan tidak cukup berani untuk mendiskusikan masalahnya dengan pimpinan. Jadi saya juga harus aktif untuk mencari tahu isu-isu yang terjadi diperusahaan, agar isu tersebut tidak kemudian berubah menjadi suatu masalah yang lebih besar. *Sharing* merupakan hal yang sangat penting dalam melancarkan kegiatan dalam perusahaan. Karena dengan mendiskusikan setiap permasalahan, maka kita akan dapat solusi. Masalah akan

menjadi lebih besar apabila seorang karyawan tidak mengetahui apa permasalahannya. Hal itu diduga dapat menjadi bom waktu bagi perusahaan.

Dalam menumbuhkan rasa loyalitas dan semangat bekerja bawahan, Direktur PT. Industri Nabati Lestari mengaku harus dapat *men-support* karyawan dalam bekerja, baik secara finansial maupun secara emosional. Secara finansial, dapat dengan memberikan gaji yang pastinya sesuai dengan UMK dan sesuai dengan kapasitasnya. Tidak hanya melulu tentang gaji, kita juga harus dapat memenuhi fasilitasnya agar pekerjaan pun dapat dijalankan secara maksimal. Misalnya seperti kendaraan, kantor yang bagus, dan lain-lain. Adapun *supporting* secara emosional adalah dengan cara memberikan semangat secara lisan kepada karyawan tersebut agar selalu merasa mendapat dukungan dari pimpinannya.

Sebagai pimpinan tertinggi dalam perusahaan, pimpinan harus dapat mengapresiasi bawahannya. Untuk mengapresiasi bawahan juga tidak sembarangan dilakukan, diperlukan adanya KPI (*Key Person Indicator*). Jadi melalui KPI inilah dapat ditentukan apakah karyawan tersebut memang merupakan orang yang berpengaruh di perusahaan atau tidak. Apabila karyawan memenuhi standar tersebut, maka perusahaan akan dengan senang hati memberikan penghargaan seperti *employee of the year*, dan lain-lain. Jadi semua karyawan berlomba lomba untuk menjadi yang terbaik di PT. Industri Nabati Lestari.

## **Narasumber II**

Sebagai karyawan PT. Industri Nabati Lestari yang juga menjabat sebagai Spv. General Affair ini, Bapak Dedi Syahputra memaparkan bahwa proses komunikasi organisasi yang terjalin di PT. Industri Nabati Lestari cukup kondusif. Bapak Dedi mengatakan bahwa beliau selalu mendapat arahan langsung dari Direktur baik secara lisan maupun tulisan.

Sebagai seorang GA juga menjadikan beliau memiliki waktu bertemu dengan Direktur dalam jam terbang yang cukup tinggi. Meski sering membuat memo dari Direktur kepada manager lain, tidak jarang juga Pak Dedi mendapat arahan langsung secara lisan dari Direktur.

Topik yang disampaikan oleh Pak Dedi juga cukup banyak, mulai dari masalah surat-menyurat internal, termasuk juga eksternalnya. Serta memenuhi semua kebutuhan Direktur seperti perjalanan dinas Direksi, dan lain-lain yang mengakibatkan Pak Dedi sering berkomunikasi secara intens dengan Sekretaris Direksi. Untuk dapat melaksanakan tugas dan perintah Direksi, diperlukan kemampuan berkomunikasi yang baik dan waktu yang fleksibel dikarenakan kebutuhan mendadak direksi yang harus tetap dipenuhi walaupun dihari libur, tutur Pak Dedi.

Sebagai *Supervisor*, Pak Dedi menjelaskan bahwa Instruksi yang diberikan tidak sedikit jumlahnya. Hal ini membuat Pak Dedi selalu sibuk dikantor karena luasnya pekerjaan yang harus diselesaikan. Tetapi tentunya hal tersebut tidak membuat pak Dedi kesulitan dalam menjalankan instruksi. Walaupun pekerjaan banyak dan tidak pernah habis, Pak Dedi selalu mengurutkan pekerjaan dari

tingkat urgensinya. Dengan begitu, pekerjaan-pekerjaan dapat terakomodasi dengan baik. Hal ini yang membuat beliau selalu mengkonfirmasi kepada Pimpinan agar beliau tahu mana yang lebih dahulu dikerjakan.

Sebagai pekerja dengan tugas yang bisa dibilang cukup banyak, kendala selalu dirasakan oleh Pak Dedi. Pak Dedi menuturkan, bahwa beliau harus sangat aktif bertanya kepada Direksi mengenai pekerjaan, dan harus siap untuk mendapat pekerjaan disaat-saat yang tidak terduga, imbuhnya. Contohnya, Pak Dedi menjelaskan bahwa sering kali beliau menerima pekerjaan dihari libur yang membuatnya merasa bahwa itu sudah menjadi kewajibannya. Pak Dedi juga memaparkan bahwa beliau tidak bisa sembarangan melimpahkan pekerjaannya kepada karyawan lain yang sedang bekerja. Karena jam terbang yang tinggi dalam mengurus kepentingan Direksi, mengakibatkannya banyak berhubungan dengan orang-orang yang memiliki posisi yang tinggi dalam perusahaan yang cukup besar. Hal ini merupakan kendala yang sebenarnya apabila kita menguasainya dengan baik, maka akanmeningkatkan kredibilitas kita, imbuh Pak Dedi.

Pak Dedi menjelaskan bahwa yang dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerjanya adalah kenyamanannya pada saat menjalankan pekerjaan itu sendiri. Selain kenyamanan, yang merupakan modal utama adalah perhatian pimpinan yang tidak pernah lupa mengucapkan terimakasih saat memberikan instruksi. Terkadang hal-hal kecil seperti ini yang membuat kita bekerja seperti tidak sedang bekerja.

Sebagai karyawan yang memiliki Pimpinan yang cukup baik, menurut Pak Dedi beliau juga jadi harus memberikan yang terbaik untuk menunjukkan

loyalitasnya dalam bekerja. Tepat waktu datang ke kantor juga merupakan bentuk loyalitas kita dengan perusahaan, tambah beliau.

Sebagai *Supervisor*, mendapat apresiasi tentunya pernah dirasakan oleh Pak Dedi. Beliau memaparkan, jika ingin mendapat apresiasi, harus dimulai dengan bekerja dengan niat yang ikhlas dan tulus terlebih dahulu. Walaupun belum pernah menyandang peringkat sebagai pegawai terbaik, tetapi Pak Dedi tetap berusaha semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

### **Narasumber III**

Komunikasi organisasi PT. Industri Nabati Lestari menurut Ibu Maria berlangsung cukup lancar, baik itu komunikasi beliau dengan sesama karyawan, maupun dengan pimpinan. Ibu Maria yang sudah bekerja di PT. Industri Nabati Lestari selama lebih dari dua tahun itu mengatakan bahwa bekerja di PT. Industri Nabati Lestari merupakan pengalaman bekerja yang cukup menyenangkan karena sudah seperti keluarga sendiri.

Ibu Maria juga menambahkan, untuk berkomunikasi dengan pimpinan biasa dilakukan secara langsung *face-to-face* dengan Direktur, tentunya dengan membuat janji terlebih dahulu dengan sekretaris Direksi. Ketika sudah membuat janji, maka pertemuan dapat dilangsungkan dengan baik dan lancar.

Hal yang Ibu Maria biasa sampaikan kepada Direksi biasanya adalah yang berhubungan dengan keuangan, sesuai dengan pekerjaannya. Biasanya saya bertemu dengan beliau jika ingin meminta persetujuan mengenai rekening bank perusahaan, pajak perusahaan dan pajak penghasilan beliau, imbuh Ibu Maria.

Direksi juga biasa memanggil Ibu Maria jika ingin mengetahui mengenai pemasukan keuangan perusahaan.

Untuk instruksi pimpinan pastinya langsung saya kerjakan, karena apabila saya tidak langsung mengerjakannya, akan bermasalah bagi saya kedepannya, jelas Ibu Maria. Setiap informasi dari Direksi pasti ada *deadline*, hal ini membuat Ibu Maria selalu berketat dengan pekerjaan yang mengharuskan beliau sering tidak berada di kantor. Apabila ada pekerjaan yang lebih penting, maka Ibu Maria terlebih dahulu mengkonfirmasi kepada Direksi, agar pekerjaan tersebut dapat lebih dahulu dikerjakan.

Kendala sering rasanya dirasakan oleh Ibu Maria, khususnya disaat sulitnya bertemu dengan Direksi karena sibuk dan banyaknya pekerjaan Direksi. Kendala pasti selalu ada, tetapi tergantung kepada bagaimana cara kita menyikapinya, apakah kita terus-menerus membiarkan kendala itu menjadi sebuah kendala, atau malah kita mencari solusi dan jalan keluarnya bersama, maka itulah Ibu Maria menekankan pentingnya berkomunikasi, jelas Ibu maria.

Hal utama yang dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi karyawan menurut ibu Maria adalah dukungan dari Pimpinan. Hal yang dimaksudkan Ibu Maria disini adalah pujian dan aplaus. Apabila suatu pekerjaan telah diselesaikan oleh beliau, dan atasan memberikan pujian, itu merupakan dorongan besar bagi Ibu Maria untuk mengerjakan pekerjaan selanjutnya. Walau kelihatan sepele memang, tetapi terkadang hal-hal kecil seperti itulah yang membuat karyawan betah bekerja dan akan menikmati semua tugas yang diberikan.

Loyalitas akan dengan sendirinya kita lakukan, apabila kenyamanan dari perusahaan tersebut sudah didapatkan, jelas Ibu Maria. Contohnya, karena mendapat perlakuan yang baik dari perusahaan, maka saya dengan sendirinya timbul niat untuk harus membalas hal tersebut. Apapun yang perusahaan minta dalam konteks pekerjaan, Ibu Maria akan mengerjakannya dengan sepenuh hati dan merasa harus selalu memberikan yang terbaik untuk PT. Industri Nabati Lestari. Khususnya di tengah malam, Ibu Maria mengaku sering menerima telepon dari atasan yang bertanya soal keuangan perusahaan dikarenakan Direksi baru dapat mengecek itu semua pada malam hari, jadi Ibu Maria harus *standby*.

Apresiasi pastinya pernah saya dapatkan, setelah sekian lama Ibu Maria berjuang, itu semua tidak sia-sia, *grade* beliau dalam bekerja ditingkatkan. Apabila *grade* ditingkatkan, maka pastinya gaji pun bertambah. Jadi harapan saya tidak pupus pada perusahaan, dan perjuangan yang saya lakukan pun berimbas baik dan luar biasa kepada saya, jelas Ibu Maria.

#### **Narasumber IV**

Menurut Ibu Kiki, komunikasi di PT. Industri Nabati Lestari itu lumayan efektif. Berbagai informasi dapat segera disalurkan, tidak hanya monoton dan seperti perusahaan lain, yang menganjurkan kita untuk terlalu ketat dalam aturan aturan perusahaannya, tetapi fleksibel komunikasinya walau peraturan perusahaan tidak dikesampingkan pastinya.

Banyak cara pastinya kalau untuk berkomunikasi disini, imbuh Ibu Kiki yang sudah bekerja di PT. Industri Nabati Lestari selama setahun. Tidak melulu surat menyurat, tetapi kita juga biasa berkomunikasi via telepon, whatsapp, dan email

juga antara karyawan dengan pimpinan, jadi pimpinan tetap tidak ketinggalan info. Untuk caranya pastinya setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda-beda. Kalau di PT. Industri Nabati Lestari aturannya adalah dengan terlebih dahulu membuat janji temu dengan Direksi melalui sekretaris beliau.

Hal yang disampaikan kepada pimpinan pastinya mengenai pekerjaan Ibu Kiki sebagai HRD, semua informasi yang Ibu Kiki dapat dari luar langsung sampaikan kepada beliau untuk segera didiskusikan, maupun informasi yang beliau amanatkan kepada saya untuk disampaikan kepada karyawan lain juga saya langsung sampaikan. Banyaknya pendapat dari eksternal dan internal membuat Ibu Kiki harus berlama-lama untuk diskusi dengan pimpinan. Untuk keluhan Direksi mengenai karyawan lain juga biasa disampaikan kepada Ibu Kiki agar kedepannya dapat lebih mengontrol sumber daya manusia di perusahaan.

Untuk informasi semua harus Ibu Kiki jalankan, hanya saja pekerjaan beliau sangat padat sehingga banyak yang harus diurutkan terlebih dahulu kepentingannya. Banyak pekerjaan beliau yang dianggap karyawan lain lama sekali prosesnya, padahal sebenarnya pekerjaan beliau sangat banyak, jadi untuk dikerjakan secara instan sangatlah tidak mungkin, tambah Ibu Kiki.

Kendala kepada Pimpinan tidak ada kalau didepartemen HRD, yang banyak itu kendala kepada karyawan lain, jelas Ibu Kiki. Jadi pekerjaan Ibu Kiki lebih kepada menjamin lancarnya hubungan pekerjaan karyawan lain dengan Direksi. Jadi kalau ada keluhan Direksi, Ibu Kiki bertanggung jawab untuk mengoreksi karyawan tersebut.

Motivasi Ibu Kiki dalam bekerja tumbuh seiring dengan diamatinya bahwa Pimpinan perusahaan bagus dalam membina perusahaan dan hubungan antara beliau dengankaryawan-karyawannya, baik kepada seluruh karyawan, sehingga karyawanpun baik kepada perusahaan.

Loyalitas menurut Ibu Kiki adalah kesanggupan menerima tanggung jawab lebih dari yang seharusnya diberikan kepada perusahaan. Misalnya, bekerja diluar jam kerja seharusnya. Awalnya saat Ibu Kiki awal bekerja, mengklaim uang lembur adalah keharusan bagi beliau. Namun seiring berjalannya waktu, jika beliau lembur dan pekerjaan belum selesai, maka beliau tidak klaim lembur. Apalagi saat perusahaan membuat kebijakan untuk memberikan bonus kepada karyawan yang dianggap selalu ingin memberi lebih kepada perusahaan. Hal ini membuat Ibu Kiki jadi merasa harus memberi yang terbaik. Jadi bekerja disini membuat ibu Kiki semakin dewasa dan tidak melulu memikirkan uang. Karena beliau juga merasa, tidak dipikirkapun, uang tersebut akan datang sendiri dengan usaha saya, imbuh Ibu Kiki.

Penghargaan yang terlalu begitusih belum pernah dirasakan oleh Ibu Kiki. Tetapi dengan bonus yang beliau dapatkan sudah cukup untuk menunjang beliau dalam berkarir dan terus memberikan usaha yang lebih kepada perusahaan. Awalnya semangat tersebut didasari karena uang, tetapi karena hal tersebut jugalah Ibu Kiki tetap stabil dalam melanjutkan karir nya di PT. Industri Nabati Lestari.

## **Narasumber V**

Menurut Ibu Sabrina, komunikasi organisasi PT. Industri Nabati Lestari berlangsung secara *smooth*. Beliau senang karena dapat terbuka dan dapat berkomunikasi dengan pimpinan dengan baik. Arahan-arahan dari Direksi pun mudah untuk dimengerti bagi beliau yang baru bekerja di PT. Industri Nabati Lestari selama 8 bulan.

Biasanya Ibu Sabrina berkomunikasi dengan pimpinan jika pimpinan memanggil beliau untuk urusan pekerjaan. Beliau biasa dipanggil langsung, diberikan instruksi pekerjaannya, mana yang harus lebih dahulu dikejar tahap-tahapnya, contohnya Ibu Sabrina bekerja di bagian pengadaan, beliau diharuskan mencari vendor-vendor dengan harga terbaik, dan lain-lain.

Hal yang Ibu Sabrina biasa sampaikan kepada pimpinan adalah apabila ada kendala-kendala, misalnya dengan vendor yang sudah bekerjasama dengan perusahaan ataupun masalah terhadap menemukan benda yang beliau cari untuk perusahaan. Kendala yang dirasakanpun tidak dibiarkan untuk diambil pusing sendiri, melainkan dicari solusi bersama yang terbaik, imbuah Ibu Sabrina.

Instruksi dari Direksi langsung dijalankan pastinya. Karena pekerjaan beliau benar-benar tidak bisa dipending. Apabila dipending, maka orang lain tidak dapat bekerja. Dan itu imbasnya keseluruh departemen, jadi pasti akan kembali lagi kepada Ibu Sabrina masalahnya.

Untuk kendala yang Ibu Sabrina rasakan adalah, karena beliau pertama kali bekerja di perusahaan industri minyak kelapa sawit, membuat beliau banyak belum mengenal istilah-istilah barang-barang yang diperlukan oleh perusahaan. Awalnya

itu membuat Ibu Sabrina kesulitan dalam bekerja. Tetapi karena beliau selalu banyak bertanya, akhirnya hal-hal tersebut dapat dikuasai.

Motivasi dapat ditingkatkan dengan adanya dukungan, apabila dalam bekerja tidak didukung, mustahil kita dapat termotivasi, jelas Ibu Sabrina. Memiliki pimpinan yang jarang marah-marah terhadap karyawan yang baru pertama kali bekerja membuat beliau merasa nyaman dan betah dalam bekerja dan menganggap kantor seperti rumah kedua baginya. Selain hal utama tersebut, yang dapat memotivasi beliau dalam bekerja adalah gaji yang didapatkan. Dizaman sekarang, banyak orang yang *freshgraduate* yang dihargai sangat kecil. Walaupun Ibu Sabrina juga tidak merasa gajinya besar, tetapi paling tidak, gajinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, atau bisa disebut cukup. Selain dari gaji, beliau juga mendapat lembur yang dapat diklaim jika bekerja lebih dari jam kerja biasanya.

Cara pertama untuk menunjukkan rasa loyalitas adalah, harus datang tepat waktu, itu harus, jelas Ibu Sabrina. Lalu, bekerja sesuai dengan instruksi atau biasa disebut dengan *jobdesk* dari perusahaan. Jangan pernah diminta untuk mengerjakan A, kemudian malah mengerjakan B, hal ini sangat tidak perlu dilakukan. Apabila pekerjaan Ibu Sabrina tiba-tiba hadir saat beliau sedang cuti, beliau tetap lakukan pekerjaan tersebut, karena beliau menyadari, hal tersebut pasti dinilai oleh perusahaan karena tidak banyak karyawan yang mau melakukan hal tersebut

Penghargaan yang Ibu Sabrina terima banyak tentunya, selain pujian secara langsung, beliau juga sudah mendapat bonus dari perusahaan meskipun baru

bekerja selama 8 bulan. Hal tersebut adalah buah manis dari tulusnya beliau bekerja selama ini.

#### **4.1.3 Hasil Observasi**

Komunikasi organisasi yang berlaku di PT. Industri Nabati Lestari adalah komunikasi formal dengan berlandaskan asas kekeluargaan. Meskipun PT. Industri Nabati Lestari ini adalah sebuah organisasi formal, namun dalam komunikasi PT. Industri Nabati Lestari berasaskan kekeluargaan sehingga lebih banyak menggunakan pendekatan personal. Komunikasi yang dijalankan secara internal oleh PT. Industri Nabati Lestari tidaklah tradisional atau kaku, melainkan ditunjang juga oleh komunikasi informal dari pimpinan ke anggota (dan sebaliknya). Bentuk komunikasi yang dilakukan umumnya adalah komunikasi verbal (rapat atau diskusi), tulisan (surat menyurat atau memo) saluran pribadi seperti sms, telepon dan *whatsapp*.

Komunikasi yang terjalin di PT. Industri Nabati Lestari lebih menekankan pendekatan fleksibel yang mana hubungan antara bawahan – atasan tidak terasa bersenjangan sehingga bawahan lebih bisa fleksibel untuk berkomunikasi dengan atasan secara terbuka. Pimpinan selalu memberikan arahan dan instruksi dengan penyampaian yang baik, tetapi hal ini tidak mempengaruhi peraturan-peraturan dan norma-norma yang berlaku di perusahaan. Perusahaan tetap menjunjung tinggi aturan-aturannya dengan cara yang tegas.

Perusahaan memberikan apresiasi pada karyawan yang mempunyai loyalitas yang tinggi. Sehingga karyawan berlomba-lomba memberikan yang terbaik

kepada perusahaan. Loyalitas karyawan bisa dilihat dari tingginya tingkat kedisiplinan karyawan dan rasa memiliki terhadap perusahaan yang cukup besar.

#### **4.2 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi PT. Industri Nabati Lestari Terhadap Loyalitas Karyawan, maka akan menghasilkan pembahasan sebagai berikut :

Komunikasi organisasi yang diterapkan oleh PT. Industri Nabati Lestari baik itu hubungan antara Pimpinan dengan bawahan, maupun bawahan dengan atasannya berlangsung dengan baik dan cukup efektif.

Komunikasi antara Pimpinan PT Industri Nabati Lestari dinilai cukup dan bahkan sangat baik oleh karyawan. Hal ini dapat kita amati dengan melihat jawaban dari para karyawan yang rata-rata menikmati bekerja di PT. Industri Nabati Lestari dengan alasan memiliki pimpinan yang dapat membuat karyawan merasa nyaman. Pokok pembahasan dalam komunikasi organisasi PT. Industri Nabati Lestari adalah bagaimana komunikasi di PT. Industri Nabati Lestari dilakukan, bagaimana cara bawahan berkomunikasi dengan atasan, apa yang biasa disampaikan bawahan kepada atasan dan melalui media apa biasanya komunikasi tersebut disampaikan begitu juga sebaliknya, dari Pimpinan kepada bawahan.

Selain membahas hal diatas, fokus utama dalam komunikasi organisasi ini adalah untuk mengetahui mengapa karyawan di PT. Industri Nabati Lestari memiliki rasa loyalitas yang cukup tinggi dalam bekerja. Tentunya hal ini tidak terlepas dari hubungan baik antara pimpinan dengan bawahan yang mampu menyokong bawahan dalam bekerja. Pimpinan selalu memberikan instruksi dan

arahan yang jelas dalam bekerja, dan tidak langsung marah-marah apabila karyawan membuat kesalahan, melainkan mencari solusi bersama agar dapat mencapai kesuksesan bekerja dengan baik.

Komunikasi di PT. Industri Nabati Lestari biasa dilakukan secara langsung maupun via surat-menyurat, penerbitan memo, dan apabila Pimpinan sedang tidak berada di kantor, maka komunikasi bisa dilakukan via telepon atau whatsapp jadi pekerjaan para karyawan yang membutuhkan instruksi atau disposisi pimpinan dapat langsung dikerjakan tanpa harus menunggu kembalinya Direksi. Karyawan selalu mengerjakan pekerjaan sebelum *deadline*, meski hal tersebut membuat karyawan lumayan sering bekerja diluar jam kerjanya. Tetapi dengan perundingan yang baik antara karyawan dan pimpinan terhadap pencapaian karyawan tersebut dalam bekerja, karyawan tidak merasa rugi meluangkan waktu pribadi mereka.

Sama halnya dengan komunikasi yang terjalin antara Pimpinan PT. Industri Nabati Lestari dengan bawahannya, yang berjalan sangat lancar. Hal ini dapat kita amati dengan melihat kontribusi pimpinan dalam mendukung karyawan dalam bekerja. Karyawan diberikan fasilitas yang dapat membantu pekerjaannya masing-masing. Selain fasilitas yang dapat membantu karyawan, Pimpinan juga memberikan apresiasi kepada karyawan yang menyandang predikat karyawan terbaik. Apresiasi yang diberikan di PT. Industri Nabati Lestari tidak hanya dengan pujian saja, melainkan dengan memberikan bonus yang diperoleh dari keuntungan perusahaan yang kemudian dibagi kepada karyawan. Hal inilah yang membuat karyawan tidak cepat menyerah terhadap pekerjaannya, dan selalu merasa tidak bisa menolak jika diberikan pekerjaan oleh pimpinan bahkan diluar

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

Komunikasi internal di PT. Industri Nabati Lestari yang dibina dengan sangat baik ini yang mengakibatkan alur komunikasi antara Pimpinan dengan bawahan, bawahan dengan pimpinan menjadi lancar. Lancarnya komunikasi mengakibatkan pekerjaan menjadi lancar pula dan cepat selesai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi yang biasa dilakukan oleh Pimpinan PT. Industri Nabati Lestari adalah berupa informasi atau instruksi kepada bawahannya, memberikan perintah tugas, memberikan disposisi kepada setiap departemen dan memberikan keputusan dari setiap pekerjaan bawahan.
2. Proses komunikasi internal yang dilakukan antara Pimpinan PT. Industri Nabati Lestari dengan bawahan, atau bawahan dengan atasan biasa dilakukan secara langsung, baik itu melalui telepon ataupun whatsapp, bisa juga dilakukan secara tertulis melalui surat-menyurat, penerbitan memo, dan surat elektronik (*e-mail*).
3. Cara Pimpinan PT. Industri Nabati Lestari dalam mendukung bawahannya bermacam-macam. Mulai dari dukungan secara finansial dengan cara menyediakan fasilitas kerja, memberikan bonus kepada karyawan, serta dengan memberikan pujian dan apresiasi kepada karyawan. Hal ini mengakibatkan bawahan merasa bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.
4. Loyalitas yang dirasakan oleh karyawan tidak muncul begitu saja. Sebagai contoh, jika ada karyawan yang memang memiliki rasa loyalitas yang tinggi, jika tidak terus-menerus diberikan dukungan maka rasa loyalitas tersebut akan

memudar. Dan jika awalnya karyawan belum memiliki rasa loyalitas, begitu karyawan tersebut dipenuhi kebutuhannya dalam bekerja, diberikan harapan bahwa akan ada pemilihan karyawan terbaik, maka tidak ada alasan bagi karyawan untuk tidak bekerja, dan karyawanpun akan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik. Dan apabila hal itu berkesinambungan diberikan oleh perusahaan, maka karyawan akan merasa tidak enak atau merasa bersalah jika tidak dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik. Jadi, peran pimpinan sangat besar pengaruhnya dalam mendukung tumbuhnya loyalitas karyawan.

## **5.2 Saran**

1. PT. Industri Nabati Lestari harus dapat mempertahankan kerjasama yang baik antara bawahan dengan atasan, dan atasan dengan bawahan. Hal ini diharapkan agar mampu membawa PT. Industri Nabati Lestari kepada lancarnya alur pekerjaan yang membawa PT. Industri Nabati Lestari kepada gerbang kesuksesan yang lebih besar.
2. Komunikasi yang terjalin dalam PT Industri Nabati Lestari sudah sangat baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Pimpinan PT. Industri Nabati Lestari seharusnya dapat menciptakan profesionalisme komunikasi menjadi budaya yang konsisten dalam perusahaan yang akan berpengaruh kepada tingkat loyalitas karyawan.
3. Loyalitas karyawan tidak akan tercipta tanpa adanya *sense of belonging* dari setiap orang didalam perusahaan. *Sense of belonging* atau rasa memiliki dapat diraih adalah salah satu faktor dari keberhasilan komunikasi di perusahaan. Semakin baik komunikasi yang terjadi di perusahaan maka akan meningkatkan

loyalitas karyawan, loyalitas dapat dikatakan mencapai level yang paling tinggi dan sangat berhasil diraih apabila karyawan telah mendapatkan rasa memiliki atau *sense of belonging* yang tinggi pada perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Purba, dkk. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan : Pustaka Bangsa Press.
- Ardial, H. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Devito, Joseph A. 2010. *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta : Karisma Publishing Group.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- 2015. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal. dkk. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustakabaru Press.
- Tambunan, Toman Sony. 2015. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktik*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

### Sumber Lainnya:

<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/302>

(Diakses tanggal 01 Agustus 2019 jam 00:28).

<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/arti-loyalitas.html> (Diakses tanggal 03 Agustus 2019 jam 16:35).

<https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-konsep.html> (Diakses tanggal 04 Agustus 2019 jam 14:22).

[www.juliusruntu.blogspot/2014/02/indikator-loyalitas-karyawan-bahan.html](http://www.juliusruntu.blogspot/2014/02/indikator-loyalitas-karyawan-bahan.html).  
(Diakses tanggal 11 Oktober 2019 jam 21.18).

## DOKUMENTASI



Foto setelah mewawancarai  
Bapak Danny Surya Dharma  
(Direktur PT. Industri Nabati  
Lestari)



Foto saat mewawancarai Bapak  
Dedi Syahputra (Spv. *General  
Affair*)

Foto saat mewawancarai Ibu  
Maria (Staff Keuangan & Pajak)



Foto saat mewawancarai Kiki (*Staff  
Human Resources*)



## DOKUMENTASI



Foto saat mewawancarai Ibu Sabrina (Admin Pengadaan)