

**PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT SHABAT WARNA  
GEMILANG SURAKARTA**

***APPLICATION OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN  
IMPROVING SERVICE QUALITY AT PT SHABAT WARNA GEMILANG  
SURAKARTA***

**Penulis : Irfan Roqhid Setyaji  
( Dosen Pembimbing 1 : Dra. Maya Sekar W, M.Si )  
( Dosen Pembimbing 2 : Dra.Nurnawati Hindra H,M.Si)**

Program Studi Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

( [Irfansetiaaji@gmail.com](mailto:Irfansetiaaji@gmail.com) )

**ABSTRAK**

Penerapan komunikasi organisasi menjadi hal yang paling penting untuk dilakukan di PT Shabat Warna Gemilang, penerapan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan organisasi pada proses penerapan komunikasi organisasi penelitian ini menggunakan penerapan komunikasi organisasi dari Goldhaber (1986) dalam purba, amir dkk, (2006:14), Serta kualitas pelayanan menggunakan teori penelitian dari Kotler dan Keller (2016:156). Metode penelitian yang digunakan dalam peneltian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan fakta-fakta yang ada dilapangan dengan teknik wawancara mandalam dan observasi. Obyek penelitian ini adalah Penerapan komunikasi organisasi di PT shabat warna gemilang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian menunjukkan penerapan komunikasi organisasi tujuan untuk memahami satu dengan yang lain, saling menghargai pendapat saling memahami karakter setiap individu berintropeksi diri menyatukan perbedaan perspektif ide ataupun gagasan utama didalam perusahaan PT Shabat Warna Gemilang berjalan dengan baik. Komunikasi organisasi dilakukan dengan cara *face to face* atau bertatap muka oleh pimpinan terhadap karyawan, maupun karyawan satu dengan yang lain, dalam penyusunan pesan yang disampaikan dalam komunikasi verbal maupun non-verbal dengan bahasa dan bicara, bentuk non verbal berupa bahasa tubuh, gesture, sentuhan, kualitas vokal dan kontak mata, dengan memecahkan suatu masalah yang dihadapi. PT Shabat Warna Gemilang harus saling memahami baik secara sikap empati, sikap saling

mendukung sikap positif maupun sikap kesetaraan sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik dari potensi diri setiap karyawan sampai kualitas pelayanan, sehingga tujuan untuk memajukan perusahaan PT Shabat Warna Gemilang dapat tercapai.

**Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Penerapan Komunikasi Organisasi, Atasan , karyawan, Kualitas pelayanan**

### **ABSTRACT**

The application of organizational communication is the most important thing to do at PT Shabat Warna Gemilang, this application is to improve the quality of organizational services in the process of implementing organizational communication. , As well as service quality using research theory from Kotler and Keller (2016: 156). The research method used in this research is descriptive qualitative, which describes the facts in the field using in-depth interviews and observation techniques. The object of this research is the application of organizational communication at PT Shabat Warna Gemilang in improving the quality of its services. The results of the study show that the application of organizational communication aims to understand one another, respect each other's opinions, understand each other's character, self-introspection, unite different perspectives, ideas or main ideas within the PT Shabat Warna Gemilang company, which are going well. Organizational communication is carried out face to face or face to face by leaders to employees, as well as employees with each other, in compiling messages conveyed in verbal and non-verbal communication with language and speech, non-verbal forms in the form of body language, gestures, touch , vocal quality and eye contact, by solving a problem at hand. PT Shabat Warna Gemilang must understand each other in terms of empathy, mutual support, a positive attitude and an attitude of equality so as to produce good quality human resources from the potential of each employee to the quality of service, so that the goal of advancing the company PT Shabat Warna Gemilang can be achieved.

**Keywords: Organizational Communication, Implementation of Organizational Communication, Superiors, employees, Quality of service**

## **Latar Belakang**

Manusia sebagai makhluk sosial sangat memerlukan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling berinteraksi. Pada dasarnya sangat saling membutuhkan, selalu berkomunikasi untuk mengatur dan mengorganisasi kehidupannya, hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi antara individu dengan kelompok masyarakat dan organisasi dengan kepemimpinan. Seorang pemimpin secara langsung berkomunikasi dengan staffnya untuk menyampaikan beberapa informasi yang berkaitan dengan berbagai kegiatan perusahaan. Pemimpin dituntut untuk berkomunikasi lebih baik daripada staffnya agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan akhirnya berdampak pada keefektifan lingkungan kerja. Maka dari itu perlu adanya komunikasi organisasi yang baik dalam lingkungan kerja baik dari atasan maupun karyawan, secara teoritis tindakan komunikasi berdasarkan pada konteks komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi. Jika dilihat dari beberapa konteks komunikasi diatas, konteks komunikasi yang berhubungan atau sesuai dengan penelitian ini adalah komunikasi organisasi. (inah,2013:176) Kelompok atau komunitas adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan suatu objeknya, orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama. Menurut Kartajaya Hermawan (2010:34) kelompok adalah beberapa orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah kelompok terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota kelompok.

Keselarasan antar atasan dan bawahan, tercipta dengan adanya kedekatan antar atasan dan bawahan, agar dapat tercipta komunikasi yang lebih *intensif* salah satunya dengan menggunakan komunikasi organisasi. Pentingnya peran organisasi maupun iklim didalam suatu organisasi sangat menentukan bagaimana individu akan berkembang didalam suatu perusahaan. Sebelum mengenal bagaimana suatu perusahaan melakukan pendekatan terhadap karyawannya, maka harus memahami terlebih dahulu mengenai potensi diri, potensi diri menurut para ahli banyak sekali pakar yang mendeskripsikan arti dari kata potensi diri, salah satu pakar yang mencoba mendeskripsikan kata potensi adalah Slamet Wiyono (2006:37) menurutnya potensi memiliki arti kemampuan dasar dari seseorang yang masih terpendam dan menunggu untuk dikeluarkan kekuatan yang nyata. Dari pendapat Slamet Wiyono tersebut potensi dapat diartikan sebagai kemampuan yang masih terpendam dan siap untuk mewujudkan dan dapat dimanfaatkan dalam kehidupan manusia itu sendiri, sementara menurut Madji (2007:86) potensi adalah kemampuan yang masih

dikembangkan lebih baik lagi, secara sederhana potensi merupakan kemampuan terpendam yang masih perlu untuk dikembangkan.

Permasalahan yang terjadi sekarang ini adalah semakin banyaknya organisasi yang belum meningkatkan serta memaksimalkan potensi karyawan sehingga yang seharusnya perusahaan itu dapat tumbuh dengan pesat menjadi terhambat. Terhambatnya suatu perusahaan sering kali disebabkan karena kurang selektifnya suatu perusahaan dalam memilih potensi yang dimiliki setiap individu, atasan seringkali melihat *skill* seseorang dari ijazah yang mereka dapatkan tanpa memikirkan cara lain agar potensi dari individu dapat terlihat yang sebenarnya dalam diri seseorang, Dilansir survey baru-baru ini dari Robert Half *Chairman and CEO of Robert Half International*.

Salah satu perusahaan yang dapat penulis teliti yaitu PT Shabat Warna Gemilang, perusahaan ini bergerak dibidang percetakan, perusahaan berdiri pada tanggal 01 November 2019 dengan memberikan kebutuhan untuk pelanggan PT Shabat Warna Gemilang berupaya ikut mewarnai dunia percetakan dengan memberikan kualitas layanan *creative digital printing* untuk kebutuhan personal atau bisnis perusahaan, lebih cepat dan tetap mengedepankan kualitas produk dengan menggunakan material dan teknologi cetak printing terbaik Setiap produk dikerjakan oleh tangan-tangan terampil dan berpengalaman untuk menjamin kualitasnya. Selain itu perusahaan ini memberikan pelayanan yaitu diantaranya Fasilitas *online printing* yang disediakan oleh perusahaan untuk mempermudah mengaksesnya kapanpun dimanapun. Sehingga tidak perlu repot, buang waktu, antri berjam-jam untuk pergi ke tempat percetakan. Beberapa jenis produk dan cetakan PT Shabat Warna Gemilang seperti flashcard, papper bag, photo book, MMT, year book, brosur, flyer, mug, E- Money custom, Mug, banner, roll banner, undangan, buku, Kalender dan masih banyak lagi. (<https://shabatwarna.com/profil/productcategory/produk/merchandise/mediapromosi/peralatankantor/solusikorporat> )

Penulis tertarik *untuk* melakukan penelitian di PT Shabat Warna Gemilang Surakarta karena peneliti mengetahui beberapa ulasan dihalaman website (<https://www.google.com/search?q=pt+shabat+warna+gemilang>) PT Shabat Warna Gemilang mengenai kritik dan saran dari pelanggan terhadap perusahaan diantaranya puas terhadap produk maupun dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan maka dari itu peneliti ingin meneliti bagaimana proses penerapan komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri karyawan dan kualitas pelayanan di perusahaan PT Shabat Warna Gemilang, sehingga perusahaan dapat diterima oleh masyarakat, penerapan komunikasi

organisasi sangatlah penting untuk membantu latar belakang masalah diatas menunjukkan bagaimana Penerapan komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri karyawan dan kualitas pelayanan di PT Shabat Warna Gemilang dapat berjalan dengan efisien.

### **Penerapan Komunikasi Organisasi**

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau berorganisasi untuk mencapai tujuan bersama. Interaksi dan kerja sama ini akan terus berkembang dengan teratur sehingga membentuk wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok.

Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang di dalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktivitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. William (1956) menyebutnya dengan istilah "*The Organisation Man*".

Dalam setiap organisasi yang diisioleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat didalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas Komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi

Adapun Penerapan Komunikasi Organisasi Menurut Goldhaber (1986) dalam Purba, Amir dkk. (2006:14) adalah sebagai berikut

- a. Menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, Di dalam suatu perusahaan pentingnya memiliki tujuan dalam perusahaan tersebut adalah agar suatu perusahaan itu dapat bekerja atas apa yang akan mereka capai, dengan begitu perusahaan akan berjalan dengan teratur dan sesuai prosedur yang berlaku disana.
- b. Menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan, Rencana dalam mencapai tujuan adalah bagian terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan, dimana rencana itu adalah bagian penting yang bekerja atas arahan dari atasan dengan begitu rencana itu akan bekerja dengan baik apabila ada koordinasi yang baik pula dari atasan dan bawahan
- c. Melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara efektif. Baik atau tidaknya perusahaan dalam melakukan aktivitas di dalamnya bergantung pula terhadap bagaimana pengorganisasian didalamnya apabila perusahaan dapat melakukan pengorganisasian secara baik dan tepat maka perusahaan itu akan memperoleh hasil yang maksimal
- d. Memimpin, mengarahkan, mengarahkan, memotivasi adalah cara agar di dalam mencapai tujuan perusahaan dapat tepat sesuai apa yang sudah direncanakan, dengan mengukur baik dan buruknya atasan dalam memimpin, mengarahkan dan memotivasi karyawan maka tujuan perusahaan akan dapat diraih dengan mudah Mengendalikan prestasi, Apabila perusahaan sudah mendekati atau sudah mencapai tujuan perusahaan pastinya hal itu tidak jauh dari prestasi yang didapatkan oleh perusahaan tersebut, pentingnya mengendalikan prestasi yang didapat dari buah kerja keras perusahaan adalah hal yang penting dikarenakan perusahaan yang memiliki prestasi akan dengan mudah mendapatkan klien oleh karena itu apabila perusahaan tidak dapat mengendalikan prestasi yang di dapatkan akibatnya perusahaan tersebut akan mendapatkan citra buruk dan dianggap sebagai perusahaan yang kurang profesional oleh klien

## Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif yang dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu yang hanya memaparkan atau menggambarkan suatu situasi, isu dan peristiwa, tidak menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau memprediksi, dengan pendekatan Kualitatif yang dimana penelitiannya menggunakan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Peneliti bertindak sebagai pengumpul data, sedangkan data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan pihak lain. (Sugiyono. 2015: 137). Sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut : Data Primer Sumber data penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara. Seperti Company Profil PT shabat warna Gemilang, serta Struktur organisasi, Data Sekunder Sumber-sumber data lain untuk melengkapi data penelitian yaitu data yang digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer yang diperoleh dari literatur, arsip, jurnal yang relevan, dan data-data yang mendukung data primer. Seperti produk apa saja yang diproduksi oleh perusahaan PT Shabat Warna Gemilang

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*, artinya adalah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. (Hidayat, 2017) Pada penelitian ini, informan yang diambil yaitu pimpinan shabat warna gemilang sebagai informan kunci dari penelitian ini dengan alasan yang memimpin suatu perusahaan serta yang memimpin susunan organisasi dan juga yang mengetahui seluruh kinerja karyawan. HRD bagian devisi produksi seperti design dan deskprint serta Customer Service yang bekerja dibagian pelayanan sebagai sumber data, serta beberapa pelanggan guna untuk mengetahui tentang kualitas produk maupun kualitas pelayanannya dengan diambil melalui hasil wawancara yang akan dilakukan

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data yang Peneliti lakukan dalam penelitian

Kualitatif untuk sumber data Primer secara langsung dan data Sekunder secara tidak langsung lebih kepada teknik *Observasi*, *Wawancara mendalam* dan *Dokumentasi* sehingga mendapatkan data yang mampu memecahkan fenomena permasalahan yang diangkat:

1. Metode Observasi. Observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematis dan selektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi. (Widi, 2010) Jadi metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Sedangkan jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi, peneliti melakukan observasi di perusahaan PT Shabat Warna Gemilang seperti mengamati seperti apa perusahaan yang baru diteliti, kegiatannya seperti apa sehari-hari dalam bekerja di perusahaan ini. Produk apa saja dengan menggunakan bahan seperti apa serta alat percontakan yang bagaimana. Dengan melibatkan Pimpinan perusahaan, HRD, serta Customer Service
2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lebih menekankan pada teknik wawancara, khususnya pada wawancara mendalam (*Depth Interview*), Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, Dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006:72). Alasan menggunakan wawancara mendalam adalah peneliti dapat menggali tidak saja apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian dan apa yang ditanyakan kepada informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lalu, masa kini dan masa mendatang. Wawancara yang digunakan dengan mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan fenomena yang diangkat, peneliti menyiapkan beberapa alat seperti *Handphone* untuk *Recording*, pedoman wawancara yang sudah disiapkan oleh peneliti untuk menanyakan mengenai perusahaan PT Shabat Warna Gemilang.
3. Dokumentasi Menurut Sugiyono (2012:240) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan/menggunakan studi dokumen ini dalam



metode penelitian kualitatifnya. Peneliti menggunakan Dokumentasi berupa Foto, video ataupun arsip lainnya untuk mendukung data yang telah diperoleh dan sebagai bukti yang dapat dipertanggung jawabkan seperti produk apa saja yang diproduksi di perusahaan PT Shabat Warna Gemilang, beberapa karyawan yang dilibatkan, seperti HRD, bagian produksi, serta Customer Service.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Perusahaan PT Shabat Warna Gemilang memang didirikan sebagai wadah organisasi yang di dalamnya berkumpul sejumlah staff karyawan yang menjalankan serangkaian aktivitas sesuai jobdesknya secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Sebagai pimpinan selain mengatur dirinya sendiri, pemimpin juga perlu mengatur lingkungannya, bisa memberikan keputusan, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya

Di perusahaan PT Shabat Warna Gemilang yang bergerak didunia percetakan apalagi percetakan sudah menjadi kebutuhan untuk menjalankan bisnis. pentingnya memiliki tujuan dalam perusahaan tersebut adalah agar PT Shabat Warna Gemilang dapat bekerja atas apa yang akan dicapai, dengan begitu PT Shabat Warna Gemilang akan berjalan dengan teratur dan sesuai prosedur yang berlaku, Juga melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dengan cara efektif. Dalam melakukan penerapan komunikasi organisasi pimpinan PT Shabat Warna Gemilang melakukan proses dalam meningkatkan potensi diri setiap staff karyawannya dengan sistem terbuka, menciptakan kedekatan antara staff karyawan sehingga untuk penyampaian informasi saling bertukar informasi mengenai ide didalam perusahaan dapat berjalan dengan baik, dengan sistem terbuka maka bisa menanggulangi hambatan yang akan terjadi dan setiap pesan yang disampaikan oleh pimpinan mengenai perusahaan PT Shabat Warna Gemilang dapat diterima oleh staff karyawan, pesan tersebut bisa berupa evaluasi kinerja ataupun dorongan untuk berkembang. Dengan potensi yang dimiliki setiap individu secara otomatis bisa mengembangkannya diperusahaan PT Shabat Warna Gemilang dan harus dilakukan dengan suatu kegiatan yang terencana dengan adanya mekanisme suatu system yang telah disepakati bersama, mengimplementasikan pada aksi kegiatan seperti penukaran informasi ide ataupun gagasan yang inovatif mengenai produk yang akan diproduksi, dan apa yang sudah menjadi tanggung jawab dari setiap divisi maka harus segera

diterapkan, ada beberapa penerapan yang harus dilakukan disetiap divisi perusahaan diantaranya.

a) Kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini peran dari divisi customer service sangat berpengaruh, dalam perusahaan, dikarenakan semua produk yang dimiliki perusahaan PT Shabat Warna Gemilang akan dipersentasikan oleh Customer Service, selain itu yang memiliki peran untuk memasarkan produk dari PT Shabat Warna Gemilang adalah marketing, akan tetapi Customer Service lebih dominan Customer Service dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, dengan melakukan pendekatan dengan menganggap pelanggan sebagai teman harus dilayani dengan sebaik baiknya, ketika pelanggan mendatangi PT Shabat Warna Gemilang pelanggan akan mencari produk yang sedang dibutuhkan, bila tidak bias menemukan atau bingung pelanggan akan bertanya kepada customer service, disini customer service membantu mereka untuk menemukan apa yang sedang dibutuhkan oleh pelanggan, Melayani pelanggan juga bisa dengan menjawab beragam pertanyaan yang mereka ajukan. Pertanyaan tersebut bisa tentang produk, perusahaan, maupun pertanyaan lainnya. Selain itu, pelanggan terkadang [mengajukan komplain](#) Customer Service PT Shabat Warna Gemilang harus membangun loyalitas terhadap perusahaan selain itu juga terhadap pelanggan secara optimal, kepuasan pelanggan membuat pelanggan percaya bahwa perusahaan PT Shabat Warna Gemilang mengutamakan kepuasan pelanggan, selain itu Customer Service harus mampu membangun *brand awarenesss* (kesadaran merk/ produk), terhadap PT Shabat Warna Gemilang terkait pelayanan perusahaan terhadap pelanggan terdapat beberapa elemen penting yang harus dimiliki Customer Service PT Shabat Warna Gemilang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik kepuasan pelanggan diantaranya

a. Keahlian, Jaminan, Daya tanggap Nyata

**Hambatan penerapan Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan potensi diri karyawan dan kualitas pelayanan di PT Shabat Warna Gemilang dan cara mengatasinya**

Hambatan yang mungkin muncul dalam proses komunikasi. Hambatan-hambatan tersebut meliputi hambatan sosio-antro-psikologis,

hambatan semantic, hambatan teknis dan hambatan mekanis serta hambatan ekologis. Effendi (2000)

Pada penerapan komunikasi organisasi PT Shabat Warna Gemilang dalam meningkatkan potensi diri karyawan dan kualitas pelayanan terdapat beberapa hambatan, hambatan tersebut diantaranya berupa:

a. Hambatan teknis

Hambat teknis di PT shabat Warna Gemilang biasanya ditemui di divisi produksiseperti Deskprint, MMT, Press, walaupun kondisi mesin percetakan yang berkualitas dan ditangani dengan tangan yang handal dan sangat berpengalaman dalam divisi ini, tapi kendala bisa terjadi kapan saja terkadang dari divisi produksi ini mendapatkan hambatan teknis seperti perubahan bentuk dan ukuran titik raster atau dot-gain, hambatan yang agak sulit dengan mengendalikan besar, bentuk, ukuran titik raster selama proses produksi karena titik raster inilah yang menentukan tebal tipis dan besar kecilnya warna yang dihasilkan. Untuk mengatasi permasalahan seperti ini setiap divisi harus mengecek ulang lagi, baik itu dari mesin maupun teknis software disesuaikan lagi dengan apa yang diinginkan, selain mesin dan software setiap divisi harus mengecek ulang seperti kesedian produk yang akan dioperasikan seperti bahan MMT, tinta, kertas, serta produk pasar seperti tumblr, gelas, maupun souvenir yang lainnya

b. Hambatan manusiawi

Melakukan pendekatan terhadap karyawan selain pimpinan PT Shabat Warna Gemilang berlaku juga untuk HRD karena untuk mengatur sumber daya manusia yang baik didalam struktur organisasi maka HRD di PT Shabat Warna Gemilang dalam menyelesaikan permasalahan ini dengan cara memahami masalah yang sedang dipermasalahkan oleh individu dengan melalui pendekatan, saling shareing, saling memberi masukan, saling mendengarkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh divisi atau rekan kerja, tetap netral tidak terdoktrinasi oleh kedua belah pihak, rekonsiliasi seperti mempertemukan kedua belah pihak dan memberikan ruang untuk menjelaskan permasalahannya hingga selesai setelah itu membiarkan kedua belah pihak mengekspresikan sudut pandang mereka hal ini membantu mereka menunjukkan permasalahan yang menyebabkan

konflik, HRD perusahaan PT Shabat Warna Gemilang juga mencatat konflik permasalahan jika terjadi diperusahaan yang disebabkan oleh karyawan satu dengan yang lain sebagai database dengan mencatat sebagai database siapa aja yang terlibat dalam permasalahan ini, apa masalah dan perilaku yang ditimbulkan kapan dan dimana terjadinya, bagaimana sifat keduanya, catatan tersebut bertujuan untuk membantu HRD memantau perilaku karyawan dari waktu ke waktu, melihat dampak negative dan dampak positif dan melindungi bisnis, demi menciptakan SDM yang berkualitas dan untuk memajukan perusahaan

## **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri dan kualitas pelayanan di PT Shabat Warna Gemilang, pada proses penerapan komunikasi organisasi dengan tujuan untuk memahami satu dengan yang lain, saling menghargai pendapat saling memahami karakter setiap individu berintropeksi diri menyatukan perbedaan perspektif ide ataupun gagasan utama didalam perusahaan PT Shabat Warna Gemilang berjalan dengan baik. Komunikasi organisasi dilakukan dengan cara *face to face* atau bertatap muka oleh pimpinan terhadap karyawan, maupun karyawan satu dengan yang lain, dalam penyusunan pesan yang disampaikan dalam komunikasi verbal maupun non-verbal dengan bahasa dan bicara dan bentuk non verbal berupa bahasa tubuh, gesture, sentuhan, kualitas vokal dan kontak mata, dengan memecahkan suatu masalah yang dihadapi. Dalam proses komunikasi organisasi terdapat beberapa hambatan seperti hambatan manusiawi kelalaian dalam produksi, renggang komunikasi antara disain dan produksi, customer service dan produksi, dapat teratasi seiring berjalannya waktu pada proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan PT Shabat Warna Gemilang memerlukan sikap dan penyesuaian dan tindakan agar pesan pesan seperti memajukan suatu perusahaan PT Shabat warna Gemilang, meningkatkan SDM yang berkualitas, meningkatkan kualitas produk sehingga pelanggan merasa puas. dapat dipahami dengan jelas. Dan dalam memahami karyawannya secara seksama apa yang disampaikan oleh pimpinan sehingga proses penyampaian pesan di komunikasi organisasi berjalan dengan kondusif. Serta pimpinan maupun seluruh karyawan

di PT Shabat Warna Gemilang harus saling memahami baik secara sikap empati, sikap saling mendukung sikap positif maupun sikap kesetaraan sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik dari potensi diri setiap karyawan sampai kualitas pelayanan, sehingga tujuan untuk memajukan perusahaan PT Shabat Warna Gemilang dapat tercapai

### **Saran**

Dalam kesimpulan diatas merupakan evaluasi dari penelitian ini dan bisa menimbulkan saran untuk penyempurnaan penelitian berikutnya :

1. saling memahami perbedaan perspektif, terbuka antar sesama, saling berintrospeksi diri, mempererat organisasi dengan cara sharing informasi, supaya tidak menghambat jalannya operasional perusahaan PT Shabat Warna Gemilang sehingga perusahaan dapat berkembang dan maju, baik sumber daya manusianya maupun produknya

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurracman, O. (2001). Dasar dasar Public Relation . In O. Abdurracman, *Dasar dasar Public Relation* . Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ambar. (2017, Mei 31). *Komunikasi Interpersonal – Pengertian, Elemen, Sifat dan Prinsip*. Retrieved Februari 13, 2020, from Pakar Komunikasi.com: <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-interpersonal>
- Antariksa, Y. (2016, Februari 01). *Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia*. Retrieved from Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia: <http://ilmumanajemensdm.com/memahami-psikologi-karyawan-dan-tipe->
- Arifin, A. (2006). Ilmu komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas . In A. Arifin, *Ilmu komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Rajawali Pers .
- Cutlip, C. &. (2006). Effektive Public Relations. In C. &. Cutlip, *Effektivitas Public Relations ( Edisi kesembilan )*. Jakarta : Kencana .
- Effendy, O. U. (2011). Ilmu komunikasi teori dan praktek. In O. U. effendy, *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hariyanti, M. (2015, Mei 28). *Pengujian Kredibilitas Data pada Penelitian Kualitatif*. Retrieved Februari 24, 2020, from Kompasiana.com: <https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556b6d46957e61fc617096a0/pengujian-kredibilitas-data-pada-penelitian-kualitatif?page=all#>
- Hidayat, A. (2017, Juni 2). *Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail*. Retrieved Februari 18, 2020, from Statistikian.com: <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- inah, E. n. (2013). Peranan komunikasi dalam pendidikan . *Etty nur inah* .
- Kotler, K. (2016). pengertian kualitas layanan. *pengertian kualitas layanan*, 156.
- Moleong, L. (1990). Metodologi Pene;itian Kualitatif. In L. Moleong, *Metodologi Pene;itian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdaka

