

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil audit dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) *Downward Communication*

Berdasarkan tabel hasil audit yang telah dipaparkan, penyampaian pesan yang terjadi di arah aliran ini adalah secara serentak-berurutan. Pesan yang disampaikan secara serentak biasanya berupa hal-hal yang bersifat umum, contohnya kebijakan perusahaan, pemberitahuan atau pengumuman yang bersifat umum. Pesan biasanya disampaikan dalam bentuk lisan dan tulisan, tergantung media yang digunakan. Media yang digunakan adalah portal intranet, Flexi-milis, nota dinas, *email*, Patriot 135. Oleh karena itu, umpan balik yang diterima juga bersifat tertunda. Umpan balik yang bersifat tertunda, adalah umpan balik yang belum dapat menerima respon langsung oleh komunikan pada saat komunikator menyampaikan pesan.

Sedangkan pesan yang disampaikan secara berurutan biasanya bersifat individu, yang langsung disampaikan kepada pihak yang bersangkutan. Bentuk pesan yang disampaikan dapat berupa lisan maupun tulisan,

tergantung media yang digunakan. Media yang digunakan adalah telepon, *email*, nota dinas atau saat pertemuan langsung. Oleh karena itu, umpan balik yang diterima pun dapat bersifat tertunda ataupun segera. Umpan balik bersifat segera artinya umpan balik yang dapat langsung diterima oleh komunikator pada saat itu juga.

2) *Upward communication*

Pada arah aliran ini, penyampaian pesan biasanya dilakukan secara berurutan. Pesan yang disampaikan biasanya berupa hal-hal yang bersifat informasi, contohnya kejadian dari lapangan, sumbang saran, keluhan kesah, ataupun inovasi dari anggota perusahaan. Bentuk pesan biasanya dalam bentuk lisan dan tulisan, sesuai dengan media yang digunakan. Media yang digunakan adalah portal intranet, *email*, nota dinas, kegiatan konseling, Patriot 135. Maka umpan balik yang diterima pun dapat bersifat tertunda ataupun segera.

3) *Horizontal Communication*

Berdasarkan tabel hasil audit yang telah dipaparkan, penyampaian pesan yang dilakukan pada arah aliran ini mayoritas secara berurutan. Pesan yang disampaikan biasanya berupa informasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Bentuk pesannya biasanya dalam bentuk lisan ataupun tulisan,

sesuai dengan media yang digunakan. Media yang biasanya digunakan adalah *email*, Flexi-milis, telepon, Patriot 135, ataupun dapat pada saat pertemuan informal, seperti makan siang bersama. Oleh karena itu, umpan baliknya biasanya dapat bersifat segera ataupun tertunda.

4) *Interline Communication*

Pada arah aliran ini, penyampaian pesan dilakukan secara berurutan. Pesan yang disampaikan biasanya berupa hal-hal yang bersifat informasi yang berkaitan dengan pekerjaan. Bentuk pesannya biasanya dalam bentuk lisan ataupun tulisan, sesuai dengan media yang digunakan. Media yang biasanya digunakan pada arah aliran ini adalah *email*, telepon, flexi-milis, atau pertemuan langsung. Oleh karena itu, umpan balik yang diterima pun dapat bersifat tertunda ataupun segera.

Berdasarkan uraian diatas dapat dinyatakan bahwa anggota perusahaan cukup memiliki *awareness* dan pengeahuan terhadap media-media yang digunakan untuk berkomunikasi dalam lingkup internal. Hal ini menjadi kekuatan bagi internal perusahaan, karena hal ini menandakan para anggota perusahaan tahu dan sadar akan media-media yang hendak digunakan untuk berkomunikasi dalam lingkup internal.

Dengan adanya sistem komunikasi internal yang memadai dan sistematis, maka hal ini juga mempengaruhi pihak-pihak eksternal yang

bekerjasama dengan PT. Telkom, salah satunya adalah pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, perusahaan akan selalu menangani keluhan atau persoalan yang sedang dihadapi oleh pelanggan dengan tepat dan cepat. Semua ini hanya dapat dilakukan apabila sistem komunikasi internal berjalan dengan lancar dan sistematis, karena dengan adanya sistem komunikasi internal yang sistematis, ketika terdapat keluhan ataupun persoalan yang tengah dihadapi oleh pelanggan maka perusahaan dapat segera menyikapinya sesuai prosedur yang ada. Sistem komunikasi internal yang baik akan menghasilkan *output* yang baik pula, artinya ketika suatu perusahaan memiliki sistem komunikasi internal yang sistematis, setiap hal dapat berjalan sesuai instruksinya, sehingga mayoritas hal dapat berjalan sesuai tujuan. Apabila hal ini terus dijalankan oleh PT. Telkom, maka akan menciptakan peluang-peluang baru bagi perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya.

B. Saran

Perusahaan yang besar dan luas seperti Telkom, memang sewajarnya memiliki suatu sistem komunikasi yang terpadu dan sistematis. Namun karena kesistematisannya, peneliti melihat adanya kekakuan yang terjadi didalam kantor. Oleh karena semuanya bekerja sesuai DJM masing-masing, maka setiap anggota organisasi terkesan bekerja seperti robot, sesuai prosedur yang ada. Maka dari itu, peneliti tidak melihat adanya iklim organisasi yang dapat memicu para anggota untuk bekerja dengan 'hidup'. hal ini terlihat dari hasil

audit yang menunjukkan bahwa segala sesuatu terjadi begitu baik-baik saja dan sesuai keinginan, umpan balik yang diterima oleh komunikator pun sesuai dengan harapan atau didalam dugaan. Alangkah baiknya apabila perusahaan dapat melakukan perbaikan dalam hal ini, sehingga dapat menciptakan atmosfer yang lebih 'hidup' didalam lingkungan kerja, maka para anggota organisasi pun dapat lebih bersemangat dalam bekerja.

Ada baiknya apabila perusahaan dapat memanfaatkan kekuatan dari internal perusahaan, yakni sistem internal yang terpadu dan sistematis, sehingga dapat menjadikan sebagai peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya untuk masa yang akan datang. Untuk masukan secara intern untuk PT. Telkom Cabang Batam, sering dilakukan pertemuan ataupun acara-acara dapat mempererat tali persaudaraan antar anggota organisasi. Berdasarkan penuturan dari informan, hal-hal semacam ini masih minim dilakukan mengingat pentingnya acara-acara pertemuan dilakukan, selain sebagai ajang bertukar pikiran, juga membantu anggota organisasi untuk menghilangkan penat sejenak akibat bekerja terus menerus. Dengan seringnya dilakukan silaturahmi, maka niscaya hubungan interpersonal pun akan semakin erat.