

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian dengan judul “KEPUASAN KOMUNIKASI ORGANISASI BERDASARKAN PENGGUNAAN MEDIA DI PT SOLUSI DESAIN BANGSA”. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan kepuasan komunikasi dengan menggunakan pendekatan *Communication Satisfaction* menurut Down & Hazen dan dimensi kepuasan komunikasi menurut Pace dan Faules sebagai dasar teori dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dari proses pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis data yang dilakukan menggunakan teknik distribusi frekuensi, maka peneliti memperoleh kesimpulan bahwa penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan peneliti yaitu kepuasan komunikasi organisasi berdasarkan penggunaan media di PT Solusi Desain Bangsa yaitu kepuasan komunikasi tertinggi dengan persentase 100% atau 31 anggota puas menggunakan media komunikasi *Whatsapp* lalu pada urutan kedua yaitu dengan persentase 54% atau 17 anggota puas menggunakan media komunikasi *Google Meet*, pada urutan ketiga dengan persentase 31% atau 10 anggota puas menggunakan media komunikasi *Slack* dan pada posisi terakhir yaitu media komunikasi *Trello* dengan persentase 5% atau 2 anggota puas menggunakan media tersebut. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi karyawan di PT Solusi Desain Bangsa

didominasi dengan menggunakan media *Whatsapp*, *Google Meet*, *Slack*, *Trello*.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti terdapat saran dan rekomendasi yang peneliti rumuskan untuk PT Solusi Desain Bangsa, sebagai berikut:

### 1. Akademis

Peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya untuk memperdalam penelitian penggunaan media komunikasi dengan menambahkan variabel seperti intensitas penggunaan media komunikasi dan efektivitas kerja anggota organisasi agar dalam pengukuran kepuasan komunikasi lebih akurat dan signifikan.

### 2. Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, media komunikasi yang telah ditentukan oleh PT Solusi Desain Bangsa memiliki kepuasan komunikasi yang berbeda. Maka dari itu, peneliti menyarankan untuk mengurangi intensitas penggunaan media komunikasi dengan kepuasan terendah yaitu *Trello* agar dalam proses komunikasi yang terjadi pada organisasi tidak sering terjadi *miscommunication*.

Kemudian untuk penggunaan media komunikasi dengan kepuasan tertinggi yaitu *Whatsapp*, peneliti menyarankan untuk lebih memaksimalkan penggunaan media tersebut karena

peneliti menemukan bahwa seluruh anggota organisasi puas pada penggunaan media komunikasi tersebut sehingga peneliti menganggap bahwa *mutual understanding* akan lebih tercipta ketika menggunakan media komunikasi tersebut.

Selanjutnya, pada media komunikasi dengan posisi kedua yaitu *Google Meet*, peneliti menyarankan untuk lebih memaksimalkan penggunaan media komunikasi ini, baik secara *Work From Home* atau *Work From Office* karena peneliti menganggap media ini masih dapat digunakan namun anggota memerlukan fokus yang tinggi agar tidak terjadi *miscommunication* dan pada posisi ketiga media komunikasi *Slack*, peneliti menyarankan untuk mengedukasi terlebih dahulu seluruh anggota organisasi karena sesuai dengan tujuan awal organisasi memilih *Slack* sebagai media komunikasi ketika terdapat *project* dengan divisi IT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A. K. (2011). *Diktat Media Komunikasi*. Medan: Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negri Sumatera Utara.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lewis, L. (2018). *Organizational Change: Creating Change Through Strategic Communication*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Neuman, L. W. (2016). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Rogers, E. M. (1983). *DIFFUSION OF INNOVATIONS. Third edition*. New York: The Free Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Van Riel, C. M., & Fombrun, C. J. (2007). *Essential of Corporate Communication*. Oxon: Routledge.
- Yantara, J. L. (2015). Jurnal e-komunikasi . *Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya*, vol 3. no 1.
- Yulianto, A. (2021, January 30). *Konstruksi Alat Ukur*. Diambil kembali dari ocw.upj.ac.id: <https://ocw.upj.ac.id/files/Slide-PSY310-kuliah-02-03-skala-Thurstone.pdf>
- Website:
- Choizes, E. (2018, April 22). Pengertian Skala Likert. *diedit.com*, hal. Retrieved from: <https://www.diedit.com/skala-likert/>.
- playstore.com. (2021, January 21). *store apps details*. Diambil kembali dari playtore.com: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.meetings&hl=in&gl=US>

*Slack.com.* (2021, January 21). *About Us: Slack.* Diambil kembali dari *Slack.com*: <https://Slack.com/intl/en-id/about>

*Trello.com.* (2021, January 21). *About: Trello.com.* Diambil kembali dari *Trello.com*: <https://Trello.com/about>

*Whatsapp.com.* (2021, January 19). *About us: Whatsapp.com.* Diambil kembali dari *Whatsapp.com*: <https://www.Whatsapp.com/about/>

*zoom.us.* (2021, January 21). *About: Zoom.us.* Diambil kembali dari *explore.zoom.us*: <https://explore.zoom.us/about>





## KUESIONER

Perkenalkan saya Serly Viviana, mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta FISIP Ilmu Komunikasi yang sedang melakukan penelitian dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Kepuasan komunikasi organisasi berdasarkan Penggunaan Media Komunikasi di PT Solusi Desain Bangsa”. Maka dari itu, saya mohon bantuan dari anggota organisasi PT Solusi Desain Bangsa untuk ikut berpartisipasi mengisi kuesioner ini, karena akan sangat membantu dalam penelitian saya. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Identitas responden:

Nama Responden:

- a. Telah berapa lama anda bekerja di PT Solusi Desain Bangsa ?
- b. Kapan anda mengenal media tersebut?

Petunjuk Pengisian:

- Responden diminta memberikan tanda silang dari tiap pernyataan.
- Tiap pilihan jawaban tidak merujuk pada benar atau salahnya jawaban.

**Contoh:**

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Saya puas memiliki rasa saling percaya kepada anggota ketika berkomunikasi dalam melakukan sebuah *project*. *Jika menggunakan media:*

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

### 1. Iklim Komunikasi

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Saya puas memiliki rasa saling percaya kepada anggota ketika berkomunikasi dalam melakukan sebuah *project*. *Jika menggunakan media*

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*

d. *GOOGLE MEET*

Saya merasa seluruh anggota organisasi mendapatkan kebebasan untuk mengemukakan pendapat ketika membuat keputusan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya berbicara secara jujur ketika berkomunikasi mengenai pekerjaan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya tidak merasa canggung ketika berkomunikasi dengan rekan kerja sehingga terjadi keterbukaan komunikasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya memahami komunikasi yang terjadi dari anggota organisasi kepada atasan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya memiliki sikap visioner yang tinggi ketika berkomunikasi untuk meraih tujuan perusahaan pada tiap *project*.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

## 2. **Komunikasi Pengawas**

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Ketika meeting divisi, atasan selalu menanyakan progres *meeting* melalui media komunikasi.



- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Atasan selalu mengadakan *briefing* ketika mengerjakan *project*.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Atasan selalu mengadakan evaluasi ketika selesai mengerjakan *project*.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Atasan selalu *mengontrol* project.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Tiap anggota selalu memberikan *report* dari *project* yang dikerjakan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

### **3. Kualitas Media**

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Informasi mengenai kejelasan agenda rapat disampaikan dengan jelas.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Informasi yang disampaikan melalui media organisasi tersebut secara jelas.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Informasi yang disampaikan melalui media organisasi tersebut secara ringkas.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya merasa interaksi antar anggota dalam media komunikasi organisasi terjalin dengan efektif.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

4. **Komunikasi Rekan Kerja (PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Saya puas pada komunikasi di antara rekan kerja

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya merasa jarang terjadi *miscommunication* dalam rekan kerja.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Tiap anggota berpartisipasi aktif berkomunikasi (memberikan saran, pendapat, ide dan kritik).

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya dengan antar rekan kerja saling memberikan dukungan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya dengan antar rekan kerja saling memberikan apresiasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

**5. Umpan Balik Individu (PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Setiap anggota organisasi memahami *job-desc* masing-masing.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Atasan memiliki KPI/*Key Performance Indicator* kinerja anggota organisasi salah satunya ketika berkomunikasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Atasan melakukan evaluasi kerja kepada anggota organisasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Saya memahami evaluasi mengenai pekerjaan yang diberikan atasan.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

**6. Komunikasi Vertikal**

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Saya merasa puas pada komunikasi di antara anggota organisasi dengan atasan organisasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Pemimpin organisasi memberikan kebebasan anggota untuk menyampaikan pendapat.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Pimpinan organisasi memberikan pengarahan kepada seluruh anggota organisasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Pimpinan organisasi memberikan kontrol kepada seluruh anggota organisasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Pemimpin organisasi memberikan bimbingan kepada seluruh anggota organisasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

Pimpinan organisasi ikut turun tangan memahami permasalahan anggota organisasi

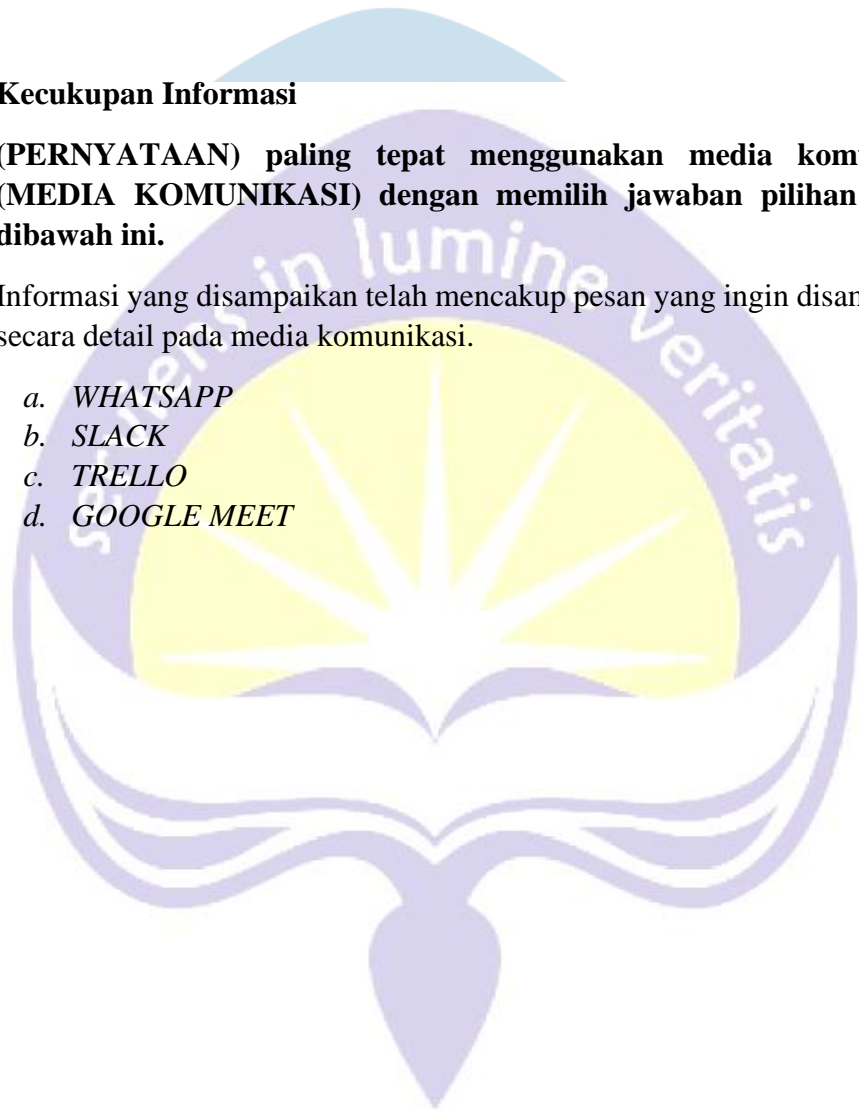
- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*

#### 7. Kecukupan Informasi

**(PERNYATAAN) paling tepat menggunakan media komunikasi (MEDIA KOMUNIKASI) dengan memilih jawaban pilihan ganda dibawah ini.**

Informasi yang disampaikan telah mencakup pesan yang ingin disampaikan secara detail pada media komunikasi.

- a. *WHATSAPP*
- b. *SLACK*
- c. *TRELLO*
- d. *GOOGLE MEET*





## KUESIONER PRA-RISET

Hai sobat owly! Aku Serly Viviana, mahasiswa semester 7 ilmu komunikasi FISIP UAJY sedang melakukan pra-riset kepuasan komunikasi karyawan SekolahDesain.id sebagai data untuk melakukan skripsi. Jadi, mohon bantuannya ya! Mohon dijawab dengan sejujur-jujurnya, Terima Kasih! (:

Nama:

Lama bekerja:

- 1-3 bulan
- 3-6 bulan
- 6-9 bulan
- >1 tahun

Apakah anda puas dengan komunikasi yang berlangsung di SekolahDesain.ID?

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

Sebutkan minimal 3 media komunikasi yang digunakan di organisasi SekolahDesain.ID? (contoh: google meet, zoom, komunikasi secara langsung, sms, line, wa dan lain-lain)

Apakah sering terjadi miscommunication antar karyawan atau dengan atasan?

- Ya
- Tidak

## HASIL PRA-RISET

| <b>Nama</b>           | <b>Lama bekerja</b> | <b>Kepuasan saat komunikasi berlangsung</b> | <b>Media Komunikasi</b>  | <b>miscommunication</b> |
|-----------------------|---------------------|---|--|-------------------------|
| Yemima                | >1 tahun            | Puas  | WA, meet, langsung   | Ya                      |
| Smirna Wardanny       | 3 - 6 bulan         | Kurang Puas                                 | komunikasi secara langaung, WA, Telegram   | Ya                      |
| Anhar Mashulhaq Mufti | 1 - 3 bulan         | Kurang Puas                                 | Zoom, wa, google meet  | Ya                      |
| Ahmad Syarifuz Zaki   | 1 - 3 bulan         | Puas  | google meet, zoom, komunikasi secara langsung, wa  | Ya                      |
| Desmia                | 1 - 3 bulan         | Puas  | komunikasi secara langsung, wa, telegram, IG   | Tidak                   |
| gendam braja          | >1 tahun            | Kurang Puas                                 | zoom, telegram, whatsapp   | Ya                      |
| Nauvel                | 6 - 9 bulan         | Tidak Puas                                  | wa, komunikasi langsung, google meet   | Ya                      |
| Gilang                | 6 - 9 bulan         | Puas  | zoom, G-meet, whatsapp   | Ya                      |
| Heralisa              | 3 - 6 bulan         | Puas  | Zoom, WA, Komunikasi secara langsung   | Tidak                   |
| Muhammad Aulia Zaidan | >1 tahun            | Kurang Puas                                 | google meet, komunikasi secara langsung, wa  | Ya                      |
| christya              | 6 - 9 bulan         | Tidak Puas                                  | Zoom, Whatsapp, Google Meet, Telegram, Instagra, Facebook, Linkedn, Twitter, Komunikasi langsung | Ya                      |
| Pandu Yogatama        | 1 - 3 bulan         | Kurang Puas                                 | Komunitas secara langsung, WhatsApp, telegram  | Ya                      |
| Danar Septiawan P     | 1 - 3 bulan         | Sangat Puas                                 | Secara Langsung, Zoom dan Whatsapp   | Tidak                   |
| Safiriesta T.T.       | 1 - 3 bulan         | Kurang Puas                                 | Langsung, google meet, Whatsapp, line, instagram   | Ya                      |



|                               |             |             |  |       |
|-------------------------------|-------------|-------------|--|-------|
| Riska Rahmawati Putri Isnaini | 1 - 3 bulan | Puas        | komunikasi secara langsung dan wa                          | Ya    |
| Bagas Pamor K                 | 1 - 3 bulan | Kurang Puas | Secara langsung, wa, figma                                 | Ya    |
| Yovi Prasetyo Ardi            | 1 - 3 bulan | Puas        | WA   | Tidak |
| Muhammad Hendra Nailul Haqq   | 3 - 6 bulan | Puas        | langsung, wa, gmeet  | Ya    |
| Zainul                        | 3 - 6 bulan | Puas        | Wa, google meet, vcall                                     | Tidak |
| Asruri Rahmad                 | 1 - 3 bulan | Puas        | Komunikasi secara langsung, WA dan Instagram               | Tidak |
| Lelly Widiasari               | 3 - 6 bulan | Kurang Puas | G-meet, telegram, zoom, WA, berkomunikasi secara langsung. | Ya    |
| Jordan                        | 1 - 3 bulan | Kurang Puas | Google meet, zoom, langsung                                | Ya    |

**Tabel 2 Output Uji Validitas**

| PERTANYAAN | R<br>HITUNG | R<br>TABEL | STATUS |
|------------|-------------|------------|--------|
| Item 1     | 0,43        | 0,30       | VALID  |
| Item 2     | 0,54        | 0,30       | VALID  |
| Item 3     | 0,46        | 0,30       | VALID  |
| Item 4     | 0,36        | 0,30       | VALID  |
| Item 5     | 0,40        | 0,30       | VALID  |
| Item 6     | 0,39        | 0,30       | VALID  |
| Item 7     | 0,69        | 0,30       | VALID  |
| Item 8     | 0,64        | 0,30       | VALID  |
| Item 9     | 0,69        | 0,30       | VALID  |
| Item 10    | 0,49        | 0,30       | VALID  |
| Item 11    | 0,65        | 0,30       | VALID  |
| Item 12    | 0,67        | 0,30       | VALID  |
| Item 13    | 0,69        | 0,30       | VALID  |
| Item 14    | 0,50        | 0,30       | VALID  |
| Item 15    | 0,60        | 0,30       | VALID  |
| Item 16    | 0,76        | 0,30       | VALID  |
| Item 17    | 0,57        | 0,30       | VALID  |
| Item 18    | 0,63        | 0,30       | VALID  |
| Item 19    | 0,62        | 0,30       | VALID  |
| Item 20    | 0,66        | 0,30       | VALID  |
| Item 21    | 0,83        | 0,30       | VALID  |
| Item 22    | 0,69        | 0,30       | VALID  |
| Item 23    | 0,85        | 0,30       | VALID  |
| Item 24    | 0,72        | 0,30       | VALID  |
| Item 25    | 0,68        | 0,30       | VALID  |
| Item 26    | 0,65        | 0,30       | VALID  |
| Item 27    | 0,56        | 0,30       | VALID  |
| Item 28    | 0,54        | 0,30       | VALID  |
| Item 29    | 0,70        | 0,30       | VALID  |
| Item 30    | 0,67        | 0,30       | VALID  |
| Item 31    | 0,41        | 0,30       | VALID  |

( $t_{0,05} = 1,6991270265$  dan  $r \text{ tabel} = 0,3008976491$ )

**Tabel 3 Output Uji Reliabilitas**

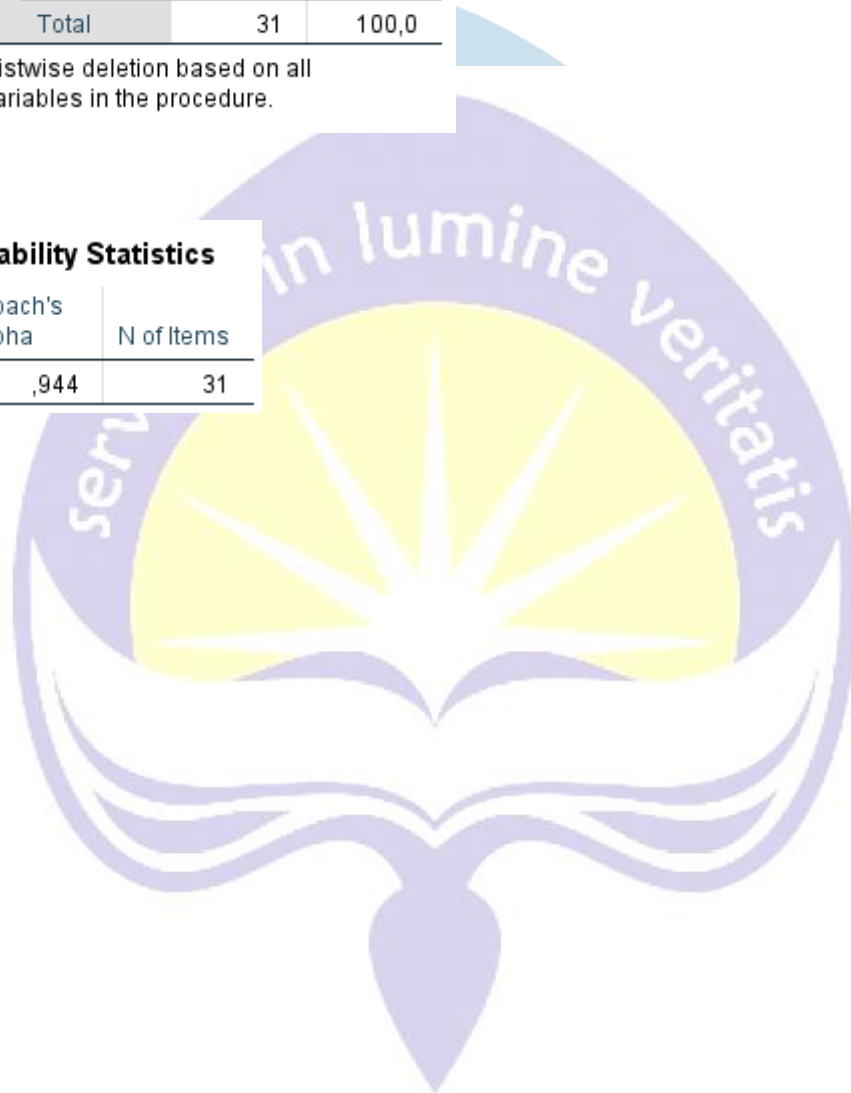
**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 31 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 31 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,944             | 31         |



**Tabel 4 Output Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Tiap Item Pernyataan**

| Item Pernyataan | MEDIA KOMUNIKASI     |     |                   |     |                    |     |                         |     |
|-----------------|----------------------|-----|-------------------|-----|--------------------|-----|-------------------------|-----|
|                 | Whatsapp (responden) |     | Slack (responden) |     | Trello (responden) |     | Google Meet (responden) |     |
| 1               | 20                   | 65% | 5                 | 16% | 0                  | 0%  | 6                       | 19% |
| 2               | 19                   | 61% | 7                 | 23% | 1                  | 3%  | 4                       | 13% |
| 3               | 18                   | 58% | 10                | 32% | 0                  | 0%  | 3                       | 10% |
| 4               | 23                   | 74% | 7                 | 23% | 0                  | 0%  | 1                       | 3%  |
| 5               | 16                   | 52% | 9                 | 29% | 0                  | 0%  | 6                       | 19% |
| 6               | 19                   | 61% | 8                 | 26% | 0                  | 0%  | 4                       | 13% |
| 7               | 22                   | 71% | 1                 | 3%  | 0                  | 0%  | 8                       | 26% |
| 8               | 20                   | 65% | 2                 | 6%  | 0                  | 0%  | 9                       | 29% |
| 9               | 20                   | 65% | 3                 | 10% | 0                  | 0%  | 8                       | 26% |
| 10              | 22                   | 71% | 4                 | 13% | 1                  | 3%  | 4                       | 13% |
| 11              | 19                   | 61% | 2                 | 6%  | 2                  | 6%  | 8                       | 26% |
| 12              | 14                   | 45% | 6                 | 19% | 1                  | 3%  | 10                      | 32% |
| 13              | 15                   | 48% | 5                 | 16% | 0                  | 0%  | 11                      | 35% |
| 14              | 16                   | 52% | 3                 | 10% | 4                  | 13% | 8                       | 26% |
| 15              | 18                   | 58% | 5                 | 16% | 0                  | 0%  | 8                       | 26% |
| 16              | 17                   | 55% | 7                 | 23% | 0                  | 0%  | 7                       | 23% |
| 17              | 13                   | 42% | 6                 | 19% | 1                  | 3%  | 11                      | 35% |
| 18              | 15                   | 48% | 6                 | 19% | 0                  | 0%  | 10                      | 32% |
| 19              | 16                   | 52% | 7                 | 23% | 0                  | 0%  | 8                       | 26% |
| 20              | 16                   | 52% | 6                 | 19% | 0                  | 0%  | 9                       | 29% |
| 21              | 12                   | 39% | 4                 | 13% | 5                  | 16% | 10                      | 32% |
| 22              | 15                   | 48% | 3                 | 10% | 3                  | 10% | 10                      | 32% |
| 23              | 16                   | 52% | 2                 | 6%  | 2                  | 6%  | 11                      | 35% |
| 24              | 11                   | 35% | 3                 | 10% | 2                  | 6%  | 15                      | 48% |
| 25              | 14                   | 45% | 5                 | 16% | 1                  | 3%  | 11                      | 35% |
| 26              | 12                   | 39% | 6                 | 19% | 0                  | 0%  | 13                      | 42% |
| 27              | 14                   | 45% | 5                 | 16% | 1                  | 3%  | 11                      | 35% |
| 28              | 14                   | 45% | 5                 | 16% | 0                  | 0%  | 12                      | 39% |
| 29              | 13                   | 42% | 4                 | 13% | 0                  | 0%  | 14                      | 45% |
| 30              | 13                   | 42% | 4                 | 13% | 0                  | 0%  | 14                      | 45% |
| 31              | 14                   | 45% | 7                 | 23% | 1                  | 3%  | 9                       | 29% |

**Tabel 5 Hasil Analisis Distribusi Frekuensi Tiap Dimensi Variabel**

| <b>DIMENSI<br/>VARIABEL</b> | <b>MEDIA KOMUNIKASI</b> |     |              |     |               |     |                    |     |
|-----------------------------|-------------------------|-----|--------------|-----|---------------|-----|--------------------|-----|
|                             | <b>Whatsapp</b>         |     | <b>Slack</b> |     | <b>Trello</b> |     | <b>Google Meet</b> |     |
| Iklm Komunikasi             | 115                     | 62% | 46           | 25% | 1             | 1%  | 24                 | 13% |
| Komunikasi Pengawas         | 103                     | 66% | 12           | 8%  | 3             | 2%  | 37                 | 24% |
| Kualitas Media              | 63                      | 51% | 19           | 15% | 5             | 4%  | 37                 | 30% |
| Komunikasi Rekan Kerja      | 77                      | 50% | 32           | 21% | 1             | 1%  | 45                 | 29% |
| Umpan Balik                 | 54                      | 44% | 12           | 10% | 12            | 10% | 46                 | 37% |
| Komunikasi Vertikal         | 80                      | 43% | 29           | 16% | 2             | 1%  | 75                 | 40% |
| Kecukupan Informasi         | 14                      | 45% | 7            | 23% | 1             | 3%  | 9                  | 29% |



## **Transkrip Wawancara Peneliti dengan Heralisa Selaku *Human Resource* PT Solusi Desain Banga**

Pewawancara : “di PT Solusi Desain Bangsa, media apa saja yang digunakan?”

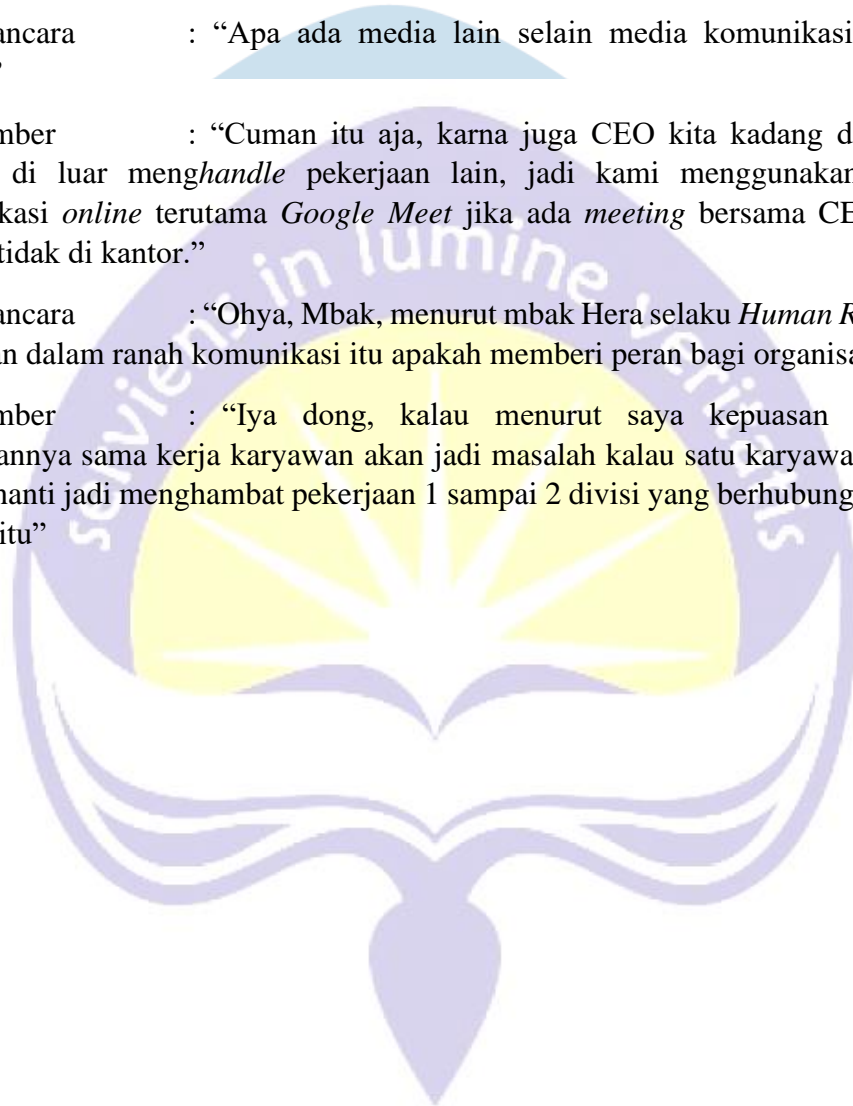
Narasumber : “WA, *Trello*, *Google Meet* sama *Slack*”

Pewawancara : “Apa ada media lain selain media komunikasi *online*, Mbak?”

Narasumber : “Cuman itu aja, karna juga CEO kita kadang di kantor kadang di luar *handle* pekerjaan lain, jadi kami menggunakan media komunikasi *online* terutama *Google Meet* jika ada *meeting* bersama CEO yang sedang tidak di kantor.”

Pewawancara : “Ohya, Mbak, menurut mbak Hera selaku *Human Resource* kepuasan dalam ranah komunikasi itu apakah memberi peran bagi organisasi?”

Narasumber : “Iya dong, kalau menurut saya kepuasan itu ada hubungannya sama kerja karyawan akan jadi masalah kalau satu karyawan nggak paham nanti jadi menghambat pekerjaan 1 sampai 2 divisi yang berhubungan sama *project* itu”



## Bentuk *Miscommunication* Karyawan PT Solusi Desain Bangsa

