

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Proses yang terjadi dalam bisnis keluarga pada PT Dipram Group Management (Perseroan) mengalami kedekatan keluarga pada saat pengambilan keputusan. Beberapa aspek pada saat pengambilan keputusan selalu melibatkan keluarga karena PT Dipram Group Management (Perseroan) merupakan perusahaan keluarga. Pihak-pihak yang berperan besar saat bergerak organisasi itu adalah keluarga, dalam hal ini maka CEO yang merupakan keluarga memiliki peran besar dalam mengambil keputusan. Segala proses yang dilakukan oleh karyawan PT Dipram Group Management (Perseroan) professional telah mengikuti prosedur, hanya saja selalu ada kebutuhan dalam melibatkan pihak keluarga terutama dalam proses pengambilan keputusan, pemberian peringatan, cara menyampaikan pesan dan mekanisme pertanggungjawaban.

#### **B. Saran**

##### **1. Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang memiliki kaitan dengan proses komunikasi internal dalam bisnis keluarga. Namun, peneliti melihat masih terdapat kekurangan pada spek-aspek kultural yang menyebabkan interaksi dan komunikasi antar

karyawan baik karyawan keluarga dan yang bukan keluarga sangat cair, sehingga peneliti memberikan saran bagi penelitian selanjutnya untuk dapat meneliti dan meninjau mengenai aspek kultural pada perusahaan keluarga.

## 2. Praktis

Berdasarkan pada hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terdapat saran dari peneliti bagi PT Dipram Group Management (Perseroan) sebaiknya dalam menjalankan proses bisnis keluarga harus bersikap adil serta tidak membedakan kedisiplinan antara karyawan yang keluarga dan yang bukan keluarga. Perlu adanya penetapan aturan yang sama tanpa pengecualian bagi semua karyawan, sehingga baik karyawan yang keluarga dan yang bukan mendapatkan hak dan kewajibannya yang adil sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Selain itu juga perusahaan dapat membentuk sistem penghargaan untuk memberikan apresiasi dan insentif kepada karyawan yang berprestasi, sehingga adanya motivasi dalam memperkuat keterlibatan seluruh anggota.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afkarina, N. I. (2018). Strategi komunikasi humas dalam membentuk public opinion lembaga pendidikan. *Idarah*, 2(1), 50-63.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89-108.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Andriany, D. (2021). Keterbukaan Komunikasi Vertikal dan Horizontal dengan Mengusung Komunikasi di Klinik Spesialis Jantung. *Jurnal Signal*, 9(1), 120-132.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Assanto, F. M. (2014). Perencanaan Suksesi Pada Perusahaan Keluarga Pt. Indoraya Sekaye Di Surabaya. *Agora*, 2(2), 807-817.
- Asri, I. (2022). Strategi Kombinasi Organisasi dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi 2022*, 27(3), 267-285.
- Asyifa, N. (2016). Implementasi Komunikasi Internal dalam Membangun Loyalitas Karyawan. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 15(1), 22-44.
- Cahyadi, R. (2019). Analisis Sukses Perusahaan Keluarga di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2), 141-155.
- Fayola, A., Padmalia, M., & Effendy, J. (2021). Faktor-faktor yang merefleksikan *family business* brand dalam perspektif generasi penerus perusahaan keluarga pada *family business community* universitas ciputra. *MSDJ : Management Sustainable Development Journal*, 3(1), 22-46.
- Hasan, M. (2018). Pendidikan Ekonomi Informal: Bagaimana Pendidikan Ekonomi Membentuk Pengetahuan Pada Bisnis Keluarga?. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, 1(2), 30-17.

- Hasugian, Martha. 2017. 'Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam' e-Journal, V. 5, hal: 13-15. Fisip Mulawaran
- Koran Sindo. (2017, Juli 7). Konflik bisnis keluarga bisa hancurkan usaha puluhan tahun. *Sindonews.com*. Diakses dari <https://ekbis.sindonews.com/read/103922/34/konflik-bisnis-keluarga-bisa-hancurkan-usaha-puluhan-tahun-1594951636>
- Kusswandini, E., & Lestari, P. (2020). Komunikasi Organisasi Pimpinan Cabang Ikatan Pelajar Puteri Nahdlatul Ulama (PC IPPNU) Sleman. *E-Societas*, 9(2). Diakses dari <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/societas/article/download/15935/15419>
- Linarwati, M., Fathoni, A. & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview dalam Merekrut Karyawan Baru di Bank Mega Cabang Kudus. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 1-8.
- Lako, Andreas. 2004. Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi, Yogyakarta, Amara Books.
- Lune, H. & Berg, B. L. (2017). *Qualitative research methods for the social sciences* (9th ed.). UK: Pearson.
- Mahrizal, V. (2012, Oktober 8). Dari sebuah toko kecil di pinggir jalan (bagian 1). *TribunJogja.com*. Diakses dari <https://jogja.tribunnews.com/2012/10/08/dari-sebuah-toko-kecil-di-pinggir-jalan-bagian-i>
- Muhariani, W. (2022). Komunikasi Internal Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 212-227.
- Nathania, N. (2014). Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Di PT. Sarana Lubitama Semesta. *Jurnal e-Komunikasi*, 2(3), 1-10.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2013. Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Editor: Dedy Mulyana. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Pebrianti, I., Salahudin, D., & Cholidah, L. (2020). Model komunikasi internal melalui aplikasi IT (Information Technology) *SISUMAKER*: Analisis deskriptif pada humas Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. *Humas: Jurnal Hubungan Masyarakat*, 3(3), 255-268.
- Pranata, I., & Utama, I. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Journal Management*, 8(1), 7486-7518.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202-224.
- Purwanto, D. (2003). *Komunikasi Bisnis*. (2Ed). Jakarta: Erlangga.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kalimantan Selatan: Antasari Press.
- Ramadhan, M. (2020). Succession Process Model pada Bisnis Keluarga (Studi pada CV. Bachman). *e-Proceeding of Management*, 7(2), 1-11.
- Riadi, M. (2023). Bisnis / perusahaan keluarga (family business). *Kajianpustaka.com*. Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2023/01/bisnis-perusahaan-keluarga-family.html>
- Ridlo, U. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Indonesia Utama
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95.
- Romadona, M., & Setiawan, S. (2020). Komunikasi Organisasi dalam Fenomena Perubahan Organisasi di Lembaga Penelitian dan Pengembangan (*Communication of Organizations in Organizations Change's Phenomenon in Research and Development Institution*). *Jurnal Pekomas*, 5(1): 94.
- Ruliana, P. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Salim & Syahrums. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial, keagamaan, dan pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media.

- Sentosa, M & Efferin, S. (2019). Evaluasi Gaya Kepemimpinan dan Sistem Pengendalian Manajemen Berbasis Familiness Pada Perusahaan CV. Jasindo Elektronik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(2), 150-170.
- Shafarila, A. W., & Supardi, E. (2016). Iklim organisasi dan motivasi kerja sebagai diterminan kinerja pegawai. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)*, 1(1), 19-29.
- Simanjuntak, A. (2010). Prinsip-prinsip Manajemen Bisnis Keluarga (Family Business) Dikaitkan Dengan Kedudukan Mandiri Perseroan Terbatas (PT). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 12(2), 113-120.
- Soeparto, W. H. (2019). Pencapaian Kinerja Perusahaan Keluarga Melalui Tingkat Kesiapan Suksesor Dan Hubungan Antar Anggota Keluarga Dan Bisnis. *Accounting and Management Journal*, 3(2), 95-104.
- Sopiah. (2008). Perilaku Organisasional. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sukma, R. N., Sumartias, S., & Sjafrah, N. A. (2016). Pengalaman Komunikasi Pelaku Bisnis Keluarga dalam Mengembangkan Bisnis Kuliner di Kota Sukabumi. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(1), 28-42.
- Supriyadi, A. (2014). PwC: 95 persen perusahaan indonesia adalah bisnis keluarga. *CNN Indonesia*. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141202100356-92-15176/pwc-95-persen-perusahaan-indonesia-adalah-bisnis-keluarga>
- Syamsudin, A. (2014). Pengembangan Instrumen Evaluasi Non Tes (Informal) untuk Menjaring Data Kualitatif Perkembangan Anak Usia Dini. *Jurnal Pendidikan Anak*, 3(1).
- Tarigan, M., & Ginting, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Horizontal Terhadap Peningkatan Penjualan Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 5(1), 21-30.
- Usman, H. & Akbar, P. (2006). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta, Indonesia: PT Bumi Aksara.
- Wexley, K., & Yuki, G. (1992). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*. (2th ed). Jakarta: PT. Rineka Cipta.

## TRANSKRIP WAWANCARA

**Narasumber 1 : Agus Siswanto**

Jabatan : CEO sekaligus Owner

Jadwal Wawancara: Senin, 24 Juli 2023, pukul: 12.33 - 13.50

Narasumber (Kode N)

Peneliti (Kode P)

P: Selamat siang Pak Agus

N: Selamat siang juga

P: Perkenalkan nama saya Regina Lucki dari Atma Jaya program studi ilmu komunikasi. Saya mau memberikan pertanyaan mengenai proses komunikasi internal dalam bisnis keluarga di PT. Dipram Group Management (Perseroan). Sebelumnya boleh Bapak memperkenalkan diri terlebih dahulu

N: Baik. Nama saya Agus Siswanto berusia 52 tahun, saya Owner dan CEO di PT. Dipram Group Management, saya sudah berkecimpung disini sejak tahun 2018

P: Baik Pak, saya izin memulai untuk pertanyaan pertama ya Pak N: Iya, monggo silahkan

P: Jadi pak, bagaimana PT. Dipram Group Management (Perseroan) ini memahami konsep dan mendefinisikan komunikasi internal itu seperti apa?

N: Baik, saya jawab yaa. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang dibicarakan dalam beberapa orang tertentu untuk membahas sesuatu yang tertentu juga, seperti itu. Jadi lebih apa ya, lebih privasilah untuk beberapa komunikasi yang dibicarakan, jadi hanya beberapa orang tertentu yang dibahas sehingga tidak menyeluruh orang harus tahu atau tidak semua karyawan harus mengetahui.

P: Melalui komunikasi internal tersebut, apakah hubungan seluruh perusahaan itu berjalan dengan baik dan kompak? Jika iya bagaimana keterbukaan dan kekompakan tersebut terlihat? Ada contohnya?

N: Kalo untuk keterbukaan semua pasti terbuka ya dalam interal, misalkan memiliki pendapat atau saat *sharing* atau keluh kesah yang dibicarakan pada saat berkomunikasi itu kami terbuka, kalau untuk kekompakan itu ada tidaknya, karna adanya perbedaan pendapat tersebut bisa menjadi kekompakan itu jarang dan masih banyak pertimbangan

P: Kemudian Pak, bagaimana dampak dari adanya partisipasi seperti menyampaikan ide, kendala, pendapat maupun gagasan dari seluruh anggota perusahaan bagi keberlangsungan organisasi?

N: Jadi untuk partisipasi itu pastinya sangat berguna bagi perusahaan apabila anggota perusahaan itu ada yang menyampaikan aspirasi maupun saran maupun ada yang complain, ada yang menyampaikan gagasan itu dampaknya sangat baik ya bagi



perusahaan, karena kita dari penyampaian berbagai hal tersebut perusahaan dapat belajar lebih baik lagi untuk operasional selanjutnya, misalkan ada complain atau misalkan ada tambahan saran gitu ya lebih baik untuk memajukan perusahaan ya bagi saya *fine fine* saja kaya penyapaian ide, gagasan kepada perusahaan malah bagus sih untuk membangun perusahaan kedepannya

P: Baik Pak, tentunya didalam itu semua terdapat permasalahan. Bagaimana cara yang dilakukan perusahaan untuk menangani permasalahan dalam perusahaan sehingga dapat terpecahkan?

N: Untuk menanggulangi permasalahan itu pastinya kita perlu komunikasi dan harus memberikan pernyataan yang logis, kenapa itu menjadi permasalahan maupun keburukan. Dan bagaimana untuk memecahkannya kita akan memberikan saran-saran dan pendapat yang setidaknya bisa menyelesaikan permasalahan itu. Jadi, misalkan nih, di divisi *tour and transport*, kendaraannya ada yang bermasalah seperti ban nya bocor, itu langsung melakukan komunikasi atau konfirmasi kepada operasional untuk bisa menyiapkan kendaraan pengganti, seperti itu. Jadi kita lebih banyak saling berkomunikasi untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan kekeluargaan dan tidak menimbulkan perpecahan antar anggota. Biasanya mereka itu langsung komunikasi maupun konfirmasi dengan atasan kalau ada permasalahan kaya gitu, jadi atasan bisa langsung memberikan arahan kepada anggotanya itu kaya "*kamu harus begini, kamu harus begini*" begitu

P: Berarti tanpa melalui perantara ya Pak?

N: Betul, tanpa melalui perantara, karna kita lingkupnya keluarga yaa jadi atasan itu bisa dikatakan atasan kepala divisi, atau atasan yaitu CEO atau owner, jadi kita *fleksibel* gitu, gimana mereka nyamannya untuk berkomunikasi, gitu

P: Selanjutnya, apakah terdapat keterbukaan dari kedua belah pihak seperti atasan dan bawahan saat melakukan komunikasi? Jika memang ada, bagaimana keterbukaan tersebut terlihat? Dan bagaimana contohnya?

N: Keterbukaannya itu didalam perusahaan terbukanya kita mengetahui latar belakang anggota perusahaannya kita dari segi atasan sampai bawahan baik dari tanggungan yang ada, kebanyakan ditemapt kami itu saling *sharing* supaya mengetahui penyikapan yang harus dilakukan, sapatau perusahaan mengetahui dan sapatau bisa membantu persoalan yang ada karna kita kekeluargaan, paling kalo yang ditutupin itu persoalan kecil yang memang tidak ingin diinformasikan, jadi intinya disini adalah keluarga jadi semua permasalahan dan kebahagiaan yang kita alami ya kita *sharing*

P: Apakah ada pertemuan khusus yang hanya dihadiri oleh keluarga?

N: Namanya bisnis keluarga ya ada mba

P: Jika ada, lalu apa yang dibicarakan dalam pertemuan tersebut?

N: Hal-hal penting yang harus dilakukan oleh perusahaan diputuskan dalam rapat keluarga, jika dalam rapat keluarga tersebut ada yang tidak setuju maka keputusan terbaik saya ambil dengan mempertimbangkan pendapat-pendapat yang telah



- disampaikan sebelumnya.
- P: Kalau seleksi karyawan gimana Pak? Apakah ada perbedaan dalam seleksinya, yaitu bahwa prosedur seleksinya antara calon karyaawan yang masih keluarga dengan calon karyawan yang bukan keluarga?
- N: Begini, Kalau yang dari keluarga kita dan saya secara pribadi yang mewawancarai sudah mengetahui latar belakangnya dan dari informasi orang-orang sekitar, jadi ini merupakan nilai tambah. Dalam penyampaian pendapat lebih mudah dan tidak canggung, karena sudah kenal terlebih dahulu. Dan dalam memberi pekerjaan yang penting, saya merasa lebih yakin kepada anggota keluarga. Karena dari pengalaman anggota keluarga juga merasa memiliki tanggung jawab yang lebih.
- P: Bagaimana pemberian peringatan / teguran kepada karyawan yang masih ada hubungan keluarga?
- N: Di perusahaan ini terdapat tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga yang bagus, dia disiplin dan memiliki kompetensi yang lebih dibanding yang lain, akan tetapi ada juga tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga yang tidak berkembang dikarenakan sering menganggap remeh pekerjaan dan tidak disiplin, ya tetap kita kasih teguran tapi tidak sampai dengan SP”
- P: Saya masuk ke pembahasan komunikasi vertikal ya pak. Dari komunikasi atasan ke bawahan, bagaimana bentuk komunikasi dari atasan yang biasa disampaikan kepada bawahannya, Pak?
- N: Yang saya sampaikan itu dapat berbentuk surat, bisa secara langsung atau dapat by phone atau handphone, tergantung dari konsep yang sedang dibicarakan itu apa. Itu adalah bentuk komunikasi yang biasa kita pakai
- P: untuk metode penyampaian pesan dari atasan ke bawahan itu lebih melalui lisan atau tulisan ya pak?
- N: Kita lebih banyak ke lisan, yang tulisan itu biasanya karyawan saya, jadi seperti contoh saya memberikan informasi dan mereka mencatatnya
- P: Bagaimana penyampaian pesan yang digunakan supaya dapat tersampaikan dan diterima baik oleh bawahannya, Pak?
- N: Penyampaian pesan yang digunakan agar tersampaikan dengan baik, biasanya setelah saya sampaikan secara lisan saya juga menindaklanjuti melalui *chatting* dengan tujuan untuk *follow up* dan *make sure* melalui whatsapp, tapi kebanyakan pribadi tidak melalui grup
- P: Ohh baik Pak, berarti *personal chat* yaa N: iyaa betul mba melalui *personal chat*
- P: Apa saja media yang biasa digunakan dalam membangun komunikasi ini? Seperti tadi bapak melalui whatsapp ya pak media sosialnya, selain itu apakah ada media lainnya ya Pak?
- N: Oh untuk media lainnya juga melalui *e-mail*, tapi kalau seringnya ya melalui *whatsapp* sama telfon. Kecuali misalkan lagi berhubungan dengan finance ya, biasanya memberi laporan ke saya itu melalui *e-mail*
- P: Biasanya untuk informasi yang diberikan atasan kepada bawahan itu seperti apa ya Pak contohnya?

- N: untuk infomasinya itu biasanya kepada kepala divisi untuk memberikan jadwal kepada bawahannya dan memberikan tanggungjawab operasional jika di *tour and transport* seperti jadwal perjalanan, lalu juga informasi jadwal *run down*, kalau kepada finance itu laporan harian keuangan. Misalnya juga nih, mislakan aku ada rekan kerja yang membutuhkan transportasi dan *snack* didalamnya, aku juga menyampakan kepada divisi transportasi dan divisi bakery untuk mempersiapkan dan menyiapkan itu. Rata-rata lebih ke penjualan
- P: Selanjutnya Pak, kan tadi kita membahas dari komunikasi atasan kepada bawahan, untuk komunikasi dari bawahan ke atasan itu bagaimana Pak dari segi bentuk informasinya?
- N: Bentuk informasi yang biasa disampaikan bawahan kepada atasan itu seperti finance itu menanyakan dan menginfomasikan jadwal perpajakan, juga menginfomasikan untuk pengeluaran operasional, kepala divisi itu menginformasikan kepada atasan itu tentang ketersediaan unit yan sisa maupun yang kurang, begitu juga ketersediaan driver yang sudah jalan maupun yang belum, juga kendala yang biasanya kendala pada armada, biasanya itu komunikasinya ke driver saat dilapangan, jadi menginformasikan bahwasannya “*oh ini ban nya minta di ganti*” atau “*ini AC nya ada trouble*” gitu, kadang ada informasi mengenai pendapat mereka, seperti “Pak gimana kalau event mobilnya orderannya banyak, jadi biar mudah dibikin nomor mobil itu Pak, ada mobil satu, mobil dua, mobil tiga”, seperti itu sih yang dibicarakan, lebih ke permintaan bantuan atas permasalahan yang belum terpecahkan
- P: Seperti yang telah disampaikan tadi pak mengenai penyampaian pesan yang dilakukan, biasanya penyampaian melalui perantara media atau secara langsung, Pak?
- N: Biasanya semua itu *by telfon*, karna kita banyak kondisi dilapangan jadi perlu adanya respon yang cepat, jadinya *by telfon*. Tapi, tidak menutup kemungkinan misalkan informasi yang tidak terlalu *urgent* biasanya melalui *chat whatsapp* begitu juga bidang bisnis yang lain
- P: Berarti penyampaian tersebut bagi perusahaan sudah dinilai efektif ya pak? N: Yaa, betul itu menurut kami itu sudah paling efektif sejauh ini
- P: Berkaitan dengan hal tersebut Pak, bagaimana sikap dari atasan ketika menanggapi ide maupun permasalahan yang diberikan oleh bawahan Pak?
- N: Untuk menanggapi hal itu biasanya kalau masih logis, semisal mereka memiliki ide yang bagus itu kita terima, namun jika ada permasalahan maka akan dibicarakan dan dari saya akan memberikan saran dan masukan untuk memecahkan permasalahan mereka (karyawan)
- P: Baik Pak, selanjutnya untuk komunikasi horizontalnya yang antar karyawan, Pak. Bagaimana sih komunikasi horizontal yang terdapat di perusahaan keluarga di PT Dipram Group (Management) ini Pak?
- N: Komunikasi horizontalnya itu sesama divisi itu kita modelnya saling membantu, karna kan terkadang di beberapa divisi itu saling membutuhkan dan keterkaitan. Katakanlah seperti divisi transportasi dan divisi *catering* atau roti itu kan bisa

- setara, mengapa? Karna kan dari pihak tamu itu ada yang *request* “*bisa engga, kita mau ada acara nih, dan kita mau pesen konsumsi dan snack dari perusahaan bapak*” oh bisa, maka dari divisi transportasi akan menyampaikan kepada divisi catering untuk menyiapkan itu. Juga dari pihak tamu ya, dia adalah sebagai kepala LKPP atau penyediaan barang, perusahaan dia membutuhkan semacam meja, kursi kantor, jadi bisa disampaikan kepada divisi transportasi dan divisi transportasi akan menyampaikan kepada divisi pengadaan barang untuk menyediakan permintaan, jadi kami itu saling tektokan satu sama lain gitu
- P: Metode penyampaian pesannya itu biasanya dilakukan melalui apa Pak? Apakah dilakukan melalui media atau secara langsung?
- N: Nah itu tadi, karna kita memang sistemnya kekeluargaan jadi kita secara langsung aja, paling kalau tertulisnya itu tadi tiba-tiba dapet orderan, divisi lain dapet orderan dari divisi lain maka kita kasih note “*nih ada permintaan, tanggal sekian ada orderan roti, dari tamunya ini. Terus tanggal sekian ada permintaan meja kantor, kursi kantor dari tamu*” jadi kita kasih noted. Itu semua melalui lisan, tertulis maupun melalui whatsapp
- P: Baik Pak, untuk komunikasi horizontalnya dalam konteks koordinasi tugas maupun berbagi informasi dan pemecahan masalah, apakah sudah berjalan dengan baik Pak ataukah masih terdapat *trouble* dalam penyampaiannya? Atau mungkin sudah sesuai dengan yang diharapkan
- N: Sementara ini masih berjalan lancar, Cuma kadang gini. Permasalahan yang sering terjadi itu lebih ketidaksapan menerima. Dalam artian saat mendapatkan orderan dadakan didevisi satu maupun didevisi lain dan meminta di hari itu juga. Namun saat SDM nya kita kurang dan bahan serta ketersediaan produksi kita kurang, nah itu yang biasanya menjadi masalah ditempat kita itu
- P: Dengan adanya permasalahan tersebut, cara menanggulangnya bagaimana Pak?
- N: Cara menaggulangnya apabila masih terakomodir semua melalui komunikasi, seperti komunikasi dengan pelanggannya, komunikasi antar divisi, maupun komunikasi antar karyawannya. Katakanlah kita ada masalah nih, kita harus menyiapkan produk ini tapi produk ini engga ada lagi kosong. Caranya, yang pertama kita utarakan apa adanya dengan tamu, tapi misalkan tamu tersebut mau menunggu atau memberikan waktu kita untuk menyiapkan itu ya pasti kita siapkan, tapi kalau pelanggannya minta di hari itu juga dan kita engga memungkinkan untuk menyiapkan ya kita apa adanya bahwasannya kita belum bisa menyiapkan permintaan tamu ini
- P: Kemudian Pak, pada saat waktu luang, interaksi yang dilakukan bagaimana ya Pak?
- N: Interaksinya kita sih santai ya, kalau misalkan dibeberapa divisi lagi selo engga ada pekerjaan kita saling bantu antar divisi, apa yang bisa dikerjakan jadi sistemnya kekeluargaan tadi. Kalau didivisi transportasi gitu kalau lagi kosong mereka nge-*check* mobil, bersih-bersih sama halnya didivisi catering maupun roti, apabila ada waktu luang gitu apa yang bisa dikerjakan diwaktu itu ya nanti kita

- kerjakan bareng-bareng. Jadi kita itu saling bantu, karna kita disini juga saling keterkaitan ya
- P: Untuk komunikasi diagonal yang terjadi di perusahaan Dipram ini bagaimana Pak? N: Untuk komunikasinya itu kita langsung manggil *person* ke *person*, jadi lebih ke komunikasi antar divisi, jadi kita jarang sih mbak pakai komunikasi diagonal itu
- P: Untuk hasil dari penyampaian pesan tersebut termasuk efektif atau engga ya Pak?
- N: Saat ini sih masih ternilai efektif untuk penyampaiannya, karna kita lebih banyak *person* ke *person* untuk penyampaiannya, misalakan nih saya mau ketemu sama divisi transportasi jadi saya panggil saja untuk memberikan informasinya, trus sama katakanlah dari divisi transportasi ingin menyalurkan tugas kepada *driver* maka *driver* tersebut dipanggil untuk bertemu dengan kepala divisi untuk menginformasikan tugas atau kerjanya, jadi langsung ketemu
- P: Selanjutnya masuk dalam bisnis keluarga Pak. Dalam menjalankan bisnis keluarga tersebut siapa yang terlibat dalam pertemuan Pak?
- N: Yang terlibat itu saya, anak saya dan istri saya, finance dan kepala divisi
- P: Untuk komunikasi yang selama ini dijalani apakah berpengaruh pada bisnis keluarga saat ini ya Pak?
- N: Ya sangat berpengaruh sekali, karna memang disetiap perusahaan itu lebih aktif di komunikasi karna apabila tidak terdapat komunikasi secara khusus komunikasi internalnya maka tidak akan jalan, karna juga semua ada mentorinya, ada koordinasinya dan itu perlu komunikasi didalamnya
- P: Berarti untuk faktor bisnis supaya lebih maju itu ada dikomunikasinya ya Pak?
- N: Oh yaa pasti, apalagi semua ide, keluhan, pekerjaan dan semua yang terkait dalam perusahaan itu harus dikomunikasikan supaya kita tahu jalan keluarnya, atau bagaimana cara memajukan perusahaan ini bagaimana yaitu melalui komunikasi
- P: Selanjutnya Pak, bagaimana komitmen yang terdapat dalam bisnis keluarga tersebut Pak?
- N: Komitmen kami *simple*, meskipun ini perusahaan keluarga namun pada saat sedang bekerja kita antar keluarga harus bersikap professional. Jadi pada saat kita dalam keluarga ya kita pada umumnya kumpul keluarga, namun sedang dipekerjaan ya kita menjadi keluarga yang berstatus kerja jadi "*kamu ya kamu, aku ya aku*"
- P: Berarti lebih ke memposisikan diri ya Pak terhadap situasi dan tempat
- N: Ya benar mba, yang jelas komitmen kita itu tidak mencampuri urusan keluarga kita didalam urusan bisnis dan juga kita berpegang teguh bahwasannya apapun yang kita kerjakan itu semua memiliki tujuan, yang pertama kita bisa membantu orang lain, membantu keluarga orang lain, membuka lapangan pekerjaan dan kita juga bekerja dijalan yang sesuai dengan rencana Tuhan
- P: Selama berdirinya perusahaan ini Pak, bagaimana perusahaan membangun kepercayaan kepada keluarga yang terlibat maupun kepada karyawan?

- N: Untuk membangun kepercayaannya itu lebih ke individu, jadi kita sudah saling percaya dan tidak menyalahgunakan kepercayaan yang ada, dan tidak boleh berburuk sangka. Intinya awal kita membuka usaha ini kita sudah berkomitmen untuk mensejahterakan keluarga dan orang lain, membuka lapangan pekerjaan. Jadi ya kita bisa saling percaya ya karna kita bekerja itu juga saling sharing permasalahan yang dirasakan setiap anggota keluarga maupun karyawan. Pedoman dan komitmen kita adalah bekerja bagaikan keluarga sendiri dan juga percaya kalau rejeki itu pasti ada dari Tuhan
- P: Dengan adanya komitmen tersebut, bagaimana cara membangun sikap adil antar anggotanya, Pak?
- N: Kita memposisikan diri masing-masing, kita tahu *job desc* masing-masing itu seperti apa. Berbicara adilnya itu kaya divisi satu bisa membantu divisi lain, jadi kita saling kerjasama meskipun dia di transportasi tapi dia juga bisa membantu di catering, seperti itu. Jadi tidak ada perbedaan antar divisi, dan jika ada yang kesusahan kita saling bantu
- P: Kemudian Pak, dalam PT Dipram Group Management (Perseroan) ini rutin melakukan pertemuan keluarga rutin ya Pak? Jika iya, seberapa sering pertemuan tersebut dilakukan?
- N: Kalau untuk saya sendiri dan keluarga hampir setiap hari ya, meskipun kadang diluar jam kerja pembicaraannya masih membahas tentang pekerjaan, entah untuk mencari atau membuat proyek baru, untuk ide baru untuk perkembangan bisnis. Kalau untuk antar semua divisi secara keseluruhan biasanya kita seminggu dua kali dihari Senin sama Jumat. Kalau untuk evaluasi harian itu ya itu ada di *morning breafing*. Misalkan ada yang tidak bisa ikut pasti nanti bisa melalui kepala divisi, dan akan disampaikan materinya.
- P: Menurut bapak, mengapa pertemuan bisnis keluarga tersebut harus rutin dilakukan, Pak?
- N: Karna tujuannya adalah untuk kedepan, untuk kemajuan bisnis, bagaimana usaha ini untuk maju, berkembang dan misalkan bisa adanya keinginan untuk menambah lapangan pekerjaan lagi, mungkin kita bisa membuat bidang divisi lain dengan kemampuan kita. Jadi hampir tiap hari pembicaraan “*bagaimana usaha ini dapat berkembang dan maju dan dapat memperluas pasar*” gitu
- P: Untuk topik atau pembahasan apa saja Pak yang biasa dibicarakan? Mengapa topik itu sering dibicarakan?
- N: Karna kita banyak dibidang jasa dan produk, dimana divisi transportasi kita harus memberikan pelayanan yang ‘apik’, gimana sih caranya varian produk kita juga semakin banyak dan juga bagaimana produk kita itu semakin dikenal oleh *public*. Topiknya sih, contoh, bagian pemasaran itu kaya gimana pemasarannya dari web, Instagram dan sebagainya. Itu untuk keseluruhan divisi ya
- P: Bagaimana peraturan yang ditetapkan dalam bisnis tersebut, Pak?
- N: Yang pertama kita tidak boleh saling ‘*baper*’ semua harus legowo, harus mempunyai niat kerja yang tinggi dan juga harus mengikuti peraturan SOP yang



ada, dalam artian semua divisi memiliki SOP atau peraturannya sendiri-sendiri. Untuk peraturannya itu ada ya, tapi kalau saya jabarkan itu pasti banyak banget ya. Kaya finance itu harus memberikan dan menghitung uang dengan baik, harus memberikan laporan yang jelas mengenai keluar masuknya uang, harus mempunyai deadline untuk membayar ini itu operasional, kaya gitu. Kemudian, kepala divisi itu harus dapat mengakomodir semua karyawan dibawahnya untuk bekerja dengan maksimal sesuai aturan SOP yang sudah ditetapkan. Lalu juga pertarannya itu, semua kendala atau permasalahan itu harus dikomunikasikan dengan baik dan terstruktur dalam artian seperti dari pihak bawah ke kepala divisi, kemudian kepala divisi ke CEO. Atau misalkan kepala divisi belum dapat memecahkannya bisa langsung ke CEO. Jadi intinya semua itu sudah ada SOPnya, dan setidaknya mereka sudah dapat menjalankan SOP itu dengan baik. Kalau saya jabarkan lagi ya, kaya divisi pengadaan barang pengaturannya ya, datang tepat waktu, memberikan laporan-laporan, laporan pengeluaran maupun orderan yang masuk. Kalau transportasi itu sudah pasti SOPnya kita itu sudah pasti kendaraan harus sudah bersih baik luar maupun dalam, disiapkan perlengkapan yang ada di mobil seperti air mineral, tissue, berpakaian rapi. Berpakaian rapi itu nanti dijabarkan lagi, kalau lagi membawa orang dinas atau pejabat ya mereka harus menggunakan batik, celana hitam, sepatu hitam. Kalau mereka lagi wisata ya mereka minimal pakai kaos berkerah, jadi kalau pakai kaos biasa itu tidak diperbolehkan, celananya juga harus panjang, tidak boleh pakai celana jeans, terus tidak boleh pakai sandal jepit atau sepatu sandal gitu tidak boleh, jadi harus sepatu sopan rapi. Lalu, kalau di catering bakery gitu, peraturannya itu wajib bersih, semua harus pakai pakaian yang bersih, ada pelindungnya, pakai sarung tangan dan sebagainya.

- P: Bagaimana bapak sebagai CEO sekaligus Owner dalam menempatkan karyawan yang merupakan keluarga diperusahaan? Apakah ada kesulitan ataukah tidak?
- N: Dalam menempatkan posisi biasanya sering susah, mau ditempatkan di posisi staf dia belum mempunyai kompetensi yang mencukupi, akhirnya ditempatkan dulu diposisi lapangan, namun untuk melakukan training juga dibutuhkan biaya dan waktu yang tidak sedikit.
- P: Untuk permasalahan dalam bisnis keluarga yang sering muncul biasanya seperti apa ya Pak? Dan bagaimana mengatasi permasalahan yang ada?
- N: Permasalahan yang muncul itu kita sering perihal perbedaan pendapat, dari saya ke istri maupun ke anak. Misalkan lagi ngomongin soal pekerjaan itu banyak pendapat ya dan argument, meskipun mereka sudah memiliki divisi masing-masing ya, tapi kan kita berbicara untuk kemajuan perusahaan yaitu kita ada perselisihan. Kaya contoh istri saya itu kadang suka marah-marah, atau engga sesuai sama permintaan saya atau anak saya gitu sering terjadi dikeluarga. Cara mengatasinya ya mediasi bareng sih dan membahas permasalahan ini dengan kepala dingin dan engga egois, jadi tetep cari solusi dan titik temunya bersama-sama
- P: Bagaimana keputusan akhir yang diambil Pak? Biasanya berdasarkan apa



keputusan tersebut ditetapkan?

N: Karena saya yang dituakan, anggota organisasi yang lain baik yang masih ada hubungan keluarga maupun tidak, meskipun sudah dirapatkan atau belum, seringkali mereka meminta saya untuk memutuskan tentang sesuatu hal

P: Baik Pak Agus, terima kasih banyak Pak atas waktunya dan informasi yang sudah diberikan, serta kesediaannya untuk menjadi narasumber, semoga sukses selalu ya Pak untuk bapak dan usahanya.

N: Iya, sama-sama



**Narasumber 2 : Vio Ronauli**

Jabatan : Finance

Jadwal Wawancara: Senin, 25 Juli 2023, pukul: 11.10-12.23

Narasumber (Kode N)

Peneliti (Kode P)

- P: Selamat siang, mohon maaf ini saya panggilnya 'Mbak' atau 'Bu' nggih? N: Selamat siang juga mbak. Panggil 'Mbak' saja gapapa mbak
- P: Baik Mbak Vio. Perkenalkan saya Regina Lucki dari Atma Jaya izin meminta waktu mbak Vio untuk wawancara guna untuk data skripsi saya. Sebelumnya saya berterimakasih sudah diluangkan waktunya untuk wawancara. Boleh saya izin Mbak Vio memperkenalkan diri terlebih dahulu?
- N: Iya mba. Nama saya Vio Ronauli, biasa dipanggil Vio. Saya di PT ini bekerja di posisi finance yang mengurus perihal keuangan perusahaan. Usia saya 26 tahun. Disini saya bekerja sudah jalan sekitar 5 tahun ya kurang lebih dari tahun 2018
- P: Oke mbak, saya izin mulai ya Mbak Vio untuk wawancaranya N: Boleh-boleh..
- P: Mengenai komunikasi internal secara umum ya mbak, bagaimana PT. Dipram Group Management (Perseroan) memahami konsep atau mendefinisikan tentang komunikasi internal dalam Perusahaan?
- N: Sebenarnya mengenai komunikasi internal itu harus saling menjaga, berlaku dimasing-masing department, jangan sampai nanti terdapat salah satu divisi yang dirugikan. Contoh, kalau dalam divisi finace atau keuangan kan secara menyeluruh, artinya kita bertanggungjawab terhadap cashflow dari Perusahaan, tidak bisa bagian produksi catering misalkan itu terus mengambil budget yang berlebihan, sementara department yang lain itu kekurangan budget kan ga bisa jalan. Nah, keseimbangan daripada cashflow alur keuangan dari Perusahaan itu harus kita jaga, itu melalui progres-progres yang sudah kita dapat. Nah, progres yang kita dapat itu berdasarkan meeting mingguan dari setiap department maupun meeting bersama. Contoh, ada tiga departemen ditempat kita, masing-masing departemen itukan ada meeting mingguan, yang dimana meeting mingguan itu melaporkan hasil dan evaluasi dari pekerjaan yang sudah dijalani, salah satunya adalah produktifitasnya. Baik dari finance bagian keuangan, kemudian kepala divisi seperti tamu yang akan dibawa, tanggal berapa, butuh berapa transportasi dan lain sebagainya, begitu juga catering dan furniture atas jumlah pesananannya dan apa saja yang dipesan. Nah, kan pasti disitu perlu komunikasi yang baik. Kenapa? Supaya meminialisir kesalahpahaman dan menyatukan pemahaman bersama
- P: Melalui komunikasi internal tersebut, apakah hubungan seluruh anggota Perusahaan itu berjalan dengan baik seperti saling terbuka dan kompak? Jika iya

bagaimana keterbukaan dan kekompakan tersebut terlihat? Ada contohnya?

- N: Ya kalau masalah keterbukaan secara internal ya memang harus terbuka. Bagaimana kita membangun sebuah usaha, membentuk sebuah usaha tanpa adanya sebuah keterbukaan dari setiap departemen. Sebentulnya usaha itu bagian yang menyeluruh, hanya masalahnya secara internal kita breakdown, kita terpecah-pecah menjadi beberapa departemen, tapi departemen satu dengan departemen yang lain itu saling mengisi sehingga hasil akhirnya adalah produk yang unggul yang siap untuk didistribusikan dipasar. Nah, secara internal kita punya meeting mingguan, secara internal koordinasi antar departemen itu kita lakukan juga secara harian seperti saat morning briefing, jadi dalam morning briefing itu ada seklibat evaluasi, pengingat, dan sedikit penyampaian progress pula untuk kelancaran dihari ini dan dihari selanjutnya. Jadi intinya koordinasi secara internal itu kita lakukan disetiap minggunya. Ataupun kalau memang ada hal yang mendesak atau sangat penting dibahas kita pernah meeting hamper tiap hari
- P: Bagaimana dampak dari adanya partisipasi seperti menyampaikan ide, kendala, pendapat dan gagasan dari seluruh anggota perusahaan bagi keberlangsungan organisasi?
- N: Kalau ide dan gagasan itu kita munculkan disetiap meeting mingguan, di hari senin dan jumat, karna disetiap minggu itu ada permasalahan baru yang muncul atau ada hal baru yang memang sering tidak terduga disetiap departemennya, ternyata ada kendala ini kendala itu yang dimana mengganggu tingkat produktivitasnya, nah jika tingkat produktivitas terganggu maka juga akan mengganggu departemen lainnya. Bisa jadi departemen yang A itu terganggu sehingga kinerjanya tidak sesuai dengan target, sementara hasil atau target departemen A itu ditunggu oleh divisi atau departemen B trus B ditunggu C jadinya kan tidak berjalan semuanya sama-sama menunggu. Nah, disitulah peranan daripada koordinasi, makanya evaluasi mingguan atau memumpuni harian itu bagian daripada meeting tetap diperusahaan
- P: Dengan adanya komunikasi internal itu, bagaimana cara yang dilakukan untuk menagani permasalahan sehingga dapat terpecahkan ?
- N: Kalau memang dibutuhkan sebuah koordinasi yang sifatnya diluar dari meeting biasa di mingguan ya kita akan berkomunikasi dengan kepala divisi departemen, misalnya kepala divisi bidang A ternyata ada trouble yang berpengaruh pada divisi B, akhirnya yang terjadi kita berkumpul kita meeting bersama secara internal dengan berkumpul, bagaimana menyelesaikan permasalahan ini, atau A menyelesaikan kendala yang ada dan B mengerjakan yang tidak dibidangnya, sehingga B itu tetap ada progress, tetapi progress yang dijalankan itu diluar daripada hasil yang A. B misalkan mengerjakan bisnis yang lain sementara pekerjaan yang berhubungan dengan A yang trouble itu otomatis harus stop, sehingga kinerja karyawan tetap maksimal. Kalau ada meeting dadakan yang bersifat koordinasi, setiap hari bahkan kalau memang dibutuhkan ya dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang bersifat dadakan dan bersifat esidental juga.

Selama itu berjalan dengan bagus, yasudah tidak papa, progress kita ketahui gitu  
Kemudian, misalkan contoh juga ada problem kekurangan tenaga karyawan di bakery maka dari divisi lain boleh ikut membantu tetapi dengan catatan tidak mengganggu job utama dari divisi lain. Cuma kan disini kita memiliki management masing-masing, jangan sampai nanti di usaha yang bakery mengganggu tugas utama di divisi lain. Maka disitu pentingnya dari antisipasi. Kita bekerja tetap pada garis koordinasi masing-masing departemen itu, tidak bisa kita campur. Tetapi, misalkan mau minta bantuan dari divisi lain itu bisa tapi diluar jam kerja. Jam kerja itu sudah ada jadwalnya. Setiap usaha punya jam kerja masing-masing. Kalaupun dibutuhkan bantuan itu akan diberikan diluar jam kerja sehingga tidak mengganggu kinerja departemen lain yang sedang berjalan bagus

P: Mba apakah mba mengetahui atau sejak kapan mengetahui perusahaan di mana mba bekerja ini adalah perusahaan keluarga?

N: Sejak masuk

P: Berarti tahu ada tenaga kerja / karyawan yang merupakan anggota keluarga? N: Ya tahu

P: Lalu bagaimana mekanisme pertanggungjawaban tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga?

N: Di perusahaan ini tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga meskipun kinerjanya bagus, tetapi seringkali tidak disiplin dalam membuat laporan. Hal ini bertolak belakang dengan karyawan yang non keluarga, setiap ada kegiatan selalu membuat laporan, baik laporan kegiatan maupun laporan anggaran yang digunakan (keuangan).

P: Selanjutnya masuk pada komunikasi vertikal ya Mbak. Komunikasi vertikal pada konteks atas ke bawah ya. Nah, bentuk informasi apa yang biasanya disampaikan oleh atasan kepada bawahan?

N: Bentuk informasinya itu ada yang formal dan informal. Kembali lagi pada saat dilakukannya meeting mingguan, itu menjadi sebuah koordinasi dari atasan kepada bawahan dan tentunya bawahan kepada atasan juga untuk menyampaikan informasi maupun keluhan terkait perusahaan. Perusahaan pada umumnya punya rencana kerja punya target kerja, kemudian target kerja tersebut didistribusikan ke masing-masing departemen dengan perencanaan dan target mingguan, karna situasi mingguan ini akan mempengaruhi target kerja situasi bulanan, jadi arahan dari setiap koordinasi secara formal itu dilakukan setiap minggu yaitu setiap awal minggu dihari senin dan evaluasi mingguan di akhir minggu hari Jumat. Nah di awal minggu yaitu hari senin sampai dihari senin-nya lagi itu kita membutuhkan rencana kerja yang sifatnya esidentil, jadi koordinasi bisa mengundang seluruh department atau beberapa departemen yang terkait saja, jadi yang tidak terkait tetap jalan bekerja pada umumnya, namun dengan departemen yang terkait akan diadakan meeting secara internal yang berkepentingan dan berkaitan saja. Biasanya itu bentuk informasinya seperti yang saya bilang tadi seperti rencana dan target kerja, aturan yang disampaikan oleh atasan.

- P: Metode penyampaian pesan yang biasa dan paling banyak dilakukan pada komunikasi atasan ke bawah itu melalui apa? Secara lisan atau tulisan?
- N: Kalau sifatnya resmi itu dilakukan secara tertulis karena yang tertulis itu menjadi bagian daripada kebijakan dan keputusan meeting mingguan. Nah, hasil dari meeting mingguan akan kita catat dan disampaikan ke masing-masing divisi yang dimana sudah menjadi kesepakatan bersama antar departemen saat rapat, dimana itu sudah bersifat mengikat dan mengatur, seperti itu, jadi yaa tetep harus tertulis karena sifatnya adalah keputusan yang resmi
- P: Baik Mbak. Selanjutnya, bagaimana penyampaian pesan yang digunakan supaya dapat tersampaikan dan diterima oleh dengan baik oleh bawahan?
- N: Nantikan kalau misalnya setiap departemen ada kesepakatan yang berdasar pada kesepakatan mingguan dan sifatnya tertulis dan menjadi aturan maka masing-masing kepala departemen akan membuat meeting sendiri dan berkoordinasi dengan staffnya, nah itu sudah diatur oleh kepala divisi masing-masing. Intinya adalah kepala divisi masing-masing bertanggungjawab terhadap progress yang disepakati dalam meeting mingguan, jadi punya hak untuk membangun koordinasi, begitu
- P: Apa saja media yang digunakan dalam membangun komunikasi ini?
- N: kalau media yang digunakan dalam membangun komunikasi ini karna sifatnya itu masih terjangkau artinya masih dalam ruang lingkup yang sama, misalnya dalam satu kantor ya kita pakai koordinasi yang sifatnya lisan, berkumpul, meeting, keputusannya apa ya itu dijalankan karena masih terjangkau. Kalau misalnya nih sekarang koordinasi secara internal karna ruang lingkup kita itu tidak dalam satu ruang berarti ada ditempat yang berbeda kita berkoordinasi menggunakan, satu; komunikasi biasa ya, kemudian komunikasi yang bersifat resmi kita menggunakan *by e-mail* karena masing-masing departemen memiliki *e-mail* masing-masing jadi perintah resmi atau perintah resmi itu disampaikan menggunakan *e-mail* nah untuk masalah koordinasi disetiap wilayah yang berbeda itu kita persiapkan disetiap minggu, kita juga sering dan kebanyakan melalui telepon atau chat WA ya, karna lebih sering menyampaikan informasi yang harus cepat untuk disampaikan saat itu juga, selain itu juga kalau dibutuhkan sebuah pertemuan ya kita akan kumpul dititik tertentu, bisa kita kumpul dipusat kantor, atau bisa ditempat yang berkebutuhan langsung, atau kita juga engga jarang kumpul di café sekedar untuk rapat dan berdiskusi bersama, jadi itu semua bisa dikondisikan yaa tergantung dengan situasional, kira-kira begitu
- P: Oh baik Mbak, jadi untuk media komunikasi dari atasan ke bawahan itu lebih sering menggunakan telepon, WA dan e-mail ya mbak dan untuk tempatnya bisa disesuaikan ya
- N: Iya, betul Mbak, apalagi kita kan juga pusatnya office itu terpisah dengan yang divisi lain ya seperti bakery, sama furniture, kalau transport kita bisa menggunakan lahan office sini untuk berkumpul. Kalau bakery itu kita harus ke lokasinya, engga jauh sih mba dari office, tapi memang untuk tempatnya kurang



mendukung kalau jadi satu, cuman masih cepat untuk dijangkau jaraknya. Jadi kebanyakan itu kita kalau *share* info itu lewat *e-mail* tadi, atau lewat *group WA*, atau chat pribadi

P: Informasi seperti apa sajakah yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya?

N: Kalau informasi yang diberikan dari atasan ke bawahan itu yang jelas adalah: satu, target kerja mingguan, nah target kerja mingguan itu nanti akan berdampak pada target kerja bulanan, jadi setiap karyawan itu sudah tau dalam satu bulan itu departemen punya target berapa, dan dari departement-departemen itu ada kepala divisi dan staff divisi targetnya apa, jadi dari target-target itu akan diingatkan disetiap minggunya sehingga dari satu bulan persentase atau progress target itu tercapai karena kita mempunyai target yang kita percepat di setiap minggunya, kalau terjadinya 100% dalam satu bulan, berarti dalam setiap minggu kita harus punya target yaitu 25% kemungkinan, jaid bekerja berdasarkan target, sementara kalau dilihat dari waktu; kita itu bekerja dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore, nah dari kurun waktu itu bagaimana caranya dari sekian jumlah karyawan dan divisi yang ada bisa mencapai target minggu pertama 25%, minggu kedua 25% hingga minggu ke empat 25%. Nah, kalau bisa dipercepat maka akan adanya *over budget* atau *over target*, nah *over target* atau kelebihan target kalau barang-barangnya sifatnya produksi dan bisa menaikkan nilai produksi, maka kita akan memberikan bonus kepada karyawan, karena bisa memberikan hasil yang sesuai atau lebih daripada target, ada bonus lagi, kalo yang sifat perusahaannya produksi. Contohnya kalau disini adalah bakery. Kalau dalam satu bulan rencananya kita membuat 10.000 roti atau ada pesananan catering sebanyak itu, dan setiap minggunya itu 2.500 dan kita punya pesanan sebanyak 15.000 maka ternyata dalam sebulan berhasil memproduksi dengan lebih maka kita akan memberikan bonus kepada karyawan karena sudah bisa memberikan hasil sesuai atau lebih daripada target dan kinerjanya bagus. Otomatis itu menaikkan pendapatan, dan pendapatan itu sebagian kita berikan kepada karyawan karna kinerjanya bagus, begitu

P: Kemudian, untuk komunikasi dari bawah ke atas, bagaimana bentuk komunikasi yang biasa disampaikan oleh bawahan kepada atasannya?

N: Kalau dari bawahan itu tidak semua karyawan bisa mengatur atau memanagenet atasan. Setiap divisi dalam organisasi kan ada stratanya, ada Owner/CEO, ada finance, ada kepala divisi masing-masing departemennya, dan ada staff divisi. Nah, si kepala divisi ini memberikan laporan kepada atasan yang bersangkutan, misalkan ke CEO/Owner atau ke finance. Jadi, kepala divisi selain memberikan himbuan dan menjaga kinerja dari para staff, si kepala divisi ini memberikan laporan kepada atasannya, sehingga atasan tersebut mendapatkan laporan setiap hari dari hasil progress, hasil rencana kerja dihari itu. Biasanya kepala divisi ini memiliki waktu yang *overtime* dari jadwal pulangny untuk merekap hasil kerja staffnya untuk nantinya jadi laporan kepada atasan. Tentu bentul laporannya itu tertulis ya, baik nanti dicetak atau dikirimkan melalui e-



*mail.*

- P: Bagaimana metode penyampaian pesan yang dilakukan oleh bawahan kepada atasan? Apakah menggunakan perantara media atau tidak? Jelaskan alasannya
- N: Kalau dalam ruang lingkup yang sama itu ada medianya sendiri seperti file laporan, dari staff bertanggungjawab dibidang dan pekerjaan apa, dia punya target kerja apa, tercapai berapa ya nanti tulis di-file itu, kemudian dia serahkan kepada kepala divisi-nya, masing-masing staff membuat laporan harian apa saja yang dia kerjakan dihari itu. Nah, dari kepala divisi merangkum yang lebih luas lagi untuk diberikan kepada atasannya. Selain itu, kalau didalam ruangan yang sama ya bisa dilakukan secara langsung atau lisan, seperti itu. Kalau untuk tertulis itu sudah pasti, namun kalau lisan itu bisa disesuaikan dengan atasan jika atasan meminta menjelaskan atau mau berbicara terkait progress atau kerjaan maka dilakukan melalui diskusi secara langsung. Kalau sedang tidak dalam satu ruangan ya melalui kirim file lewat *e-mail* atau WhatsApp dan kalau dibutuhkan berbicara ya melalui telfon
- P: Kemudian, media apa saja yang digunakan dalam membangun komunikasi atasan ke bawahan?
- N: Kalau sifatnya adalah sifat kerja, ya kita menggunakan media WhatsApp saja karena sifatnya untuk koordinasi, dan disitu kita punya WhatsApp dua, satu untuk WhatsApp pribadi yaitu personal chat, satunya itu WhatsApp Group, artinya WhatsApp dari masing-masing divisi. Divisi punya WhatsApp artinya dalam berkoordinasi bisa melalui WhatsApp, seperti pertanyaan-pertanyaan yang simpel, share file, menanyakan kabar atau progress dilapangan. Jadi setiap kepala divisi itu ada didalam grup divisi yang bertujuan untuk memantau dan memberikan tugas. Kalau sifatnya *urgent* biasanya telfon juga melalui WhatsApp
- P: Oh yaa baik, jadi lebih menggunakan WhaspApp yaa mbak
- N: Iya betul mbak
- P: Pertanyaan selanjutnya adalah bagaimana sikap atasan menanggapi ide atau permasalahan yang diberikan oleh bawahan?
- N: Kalau masalah ide dan permasalahan itu ada jalurnya. Jalur itu adalah melalui kepala divisi, si kepala divisi ini memberikan informasi dan masukan kepada CEO juga Owner tersebut, makanya ada koordinasi tersendiri. Biasanya CEO sekaligus Owner tersebut memiliki waktu sendiri untuk melakukan diskusi dengan kepala divisi diluar dengan staff-staffnya. Artinya, staff bawah ini segala informasi atau keluhan bisa disampaikan kepada atasan melalui kepala divisi. Yang disampaikan itu bisa meliputi permasalahan yang terdapat di divisi atau usulan maupun ide yang disampaikan dari divisi tersebut
- P: Selanjutnya pada komunikasi horizontalnya ya mbak. Bagaimana komunikasi horizontal yang berjalan pada perusahaan keluarga tersebut?
- N: Kalau secara koordinasi harus dalam satu ruang lingkup karena saling berkaitan jadi tidak ada kebijakan resmi yang berhubungan dari lintas sectoral atau lintas departemen itu tidak ada dan itu tidak boleh. Karena otomatis kalau divisi A berkoordinasi dengan divisi B tanpa adanya CEO berarti itu bisa dikatakan tidak resmi, jadi ya sifatnya hanya sebatas koordinasi saja, kalau itu menjadi sesuatu

yang sifatnya tetap, baku itu berarti departemen A menuju CEO, departemen B menuju CEO, meeting dengan CEO dan menghasilkan sebuah keputusan yang disepakati bersama. Nah, hasil dari keputusan itu, dijalankan masing-masing departemen. Nah, dalam menjalankan departemen masing-masing itu sifatnya kalau koordinasi itu boleh, artinya sekedar berkoordinasi bukan untuk mengambil keputusan. Artinya koordinasi itu bekerja berdasarkan hasil dari keputusan saat sudah meeting bersama dengan CEO. Satu dengan yang lain sesama kepala divisi atau sesama karyawan itu bisa berkoordinasi tapi tidak untuk membuat sebuah keputusan, karena keputusan yang membuat adalah CEO. Bisa juga kalau selama ini yang dijalankan itu untuk horizontalnya sesama karyawan itu saling membantu, kalau divisi lain itu membutuhkan bantuan maka divisi lain boleh membantu, namun dengan catatan tugas dan tanggungjawab pada divisinya sudah selesai, selain itu juga diperbolehkan membantu diluar jam kerja karena nanti malah membuat jalan bisnis tersebut berantakan

P: Bagaimana metode penyampaian pesan yang dilakukan oleh perusahaan PT. Dipram Group Management (Perseroan)? Apakah menggunakan media atau tidak?

N: Komunikasi horizontal kan setiap jajaran memiliki grup sendiri. Jadikan atasan punya grup sendiri, seperti CEO, Finance sama kepala divisi. Nah, kepala divisi ini memiliki grup bersama dengan para karyawannya atau staff. Jadi nanti kalau ada informasi dari karyawannya, kepala divisi ini mengetahui dan menyampaikan kepada CEO atau Owner. Jadi ya informasinya berjenjang. CEO gitu tidak bisa memberikan informasi kepada staff divisi, nah bisanya melalui kepala divisi. Begitu juga sebaliknya, Staff tidak bisa mau memberikan info ke CEO atau Owner jadi ya lewat kepala divisi, harus ada jenjang strukturnya karena disitu juga ada garis perintah dan garis koordinasi. Sifat garis koordinasi itu bertingkat begitu

P: Bagaimana komunikasi horizontal dalam perusahaan pada konteks koordinasi tugas, berbagi informasi dan pemecahan masalah? Apakah sudah berjalan dengan baik? Berikan alasannya

N: Kalau sifat koordinasi antar divisi sudah berjalan dengan baik, karena kita memiliki hari yang sama. Setiap minggu juga kita selalu meeting. Dari komunikasi horizontalnya, kita satu sama lain saling keterkaitan yaa, kalau lagi ada tamu di transport engga jarang yang minta sama konsumsi, jadi kita antar divisi itu juga berkoodinasi. Terlebih juga antar kepala divisi kan juga ada pertemuan sendiri didampingi oleh CEO diluar meeting bersama karyawannya, jadi segala informasi baik kemajuan, target kerja dan permasalahan itu dapat didiskusikan bersama untuk penyelesaian masalah

P: Bagaimana interaksi yang dilakukan oleh sesama karyawan dalam waktu luang?

N: Kalau karyawan kan memang dia harus membangun sebuah komunikasi yang bagus antar karyawan, tidak boleh mereka iri, dengki satu dengan yang lainnya. Biasanya mereka akan berkumpul, sharing atau sekedar cerita bareng-bareng gitu kalau waktu luang, ya buat refreshing gitu sejenak dari pekerjaannya.

- Itu juga berhubungan dengan komunikasi karyawan, interaksinya mereka, kebersamaannya mereka dan berengaruh pada kinerja mereka. Makanya, kepala divisi itu bertanggungjawab dengan kinerja karyawan masing-masing, bertanggungjawab terhadap kebersamaan karyawan dalam perizinannya, itu tanggungjawab kepala divisi. Seandainya ada karyawan A dan karyawan B yang ada perselisihan, maka kepala divisi yang bertanggungjawab untuk menyelesaikan atau menjadi penengah, karena setiap perselisihan itu mengganggu produktifitas karyawan, apapun perselisihannya sekecil apapun itu harus diselesaikan melalui kepala divisi. Kalau kesalahannya sudah fatal dan tidak bisa dibenahin lagi ya salah satu dari mereka harus di *non*-aktifkan. Intinya tidak boleh ada permasalahan satu dengan yang lain antar sesama staff. Kerukunan, kebersamaan akan meningkatkan kinerja, sehingga dalam perusahaan ini dibentuklah seperti itu
- P: Selanjutnya masuk dalam komunikasi diagonalnya ya Mbak. Dalam perusahaan keluarga di PT. Dipram Group Management (Perseroan) ini, bagaimana komunikasi diagonal yang terjadi dalam perusahaan keluarga ini?
- N: Komunikasi diagonal kalo sifatnya informal ya ga masalah kalau sifatnya koordinasi. Kalau komunikasi diagonal yang secara resmi itu jarang digunakan, paling ya meeting bersama itu disetiap minggunya. Jadi, *person to person* itu tidak bisa secara diagonal mengambil keputusan sendiri itu tidak bisa, karena pengambilan keputusan tertinggi ada di CEO. Kalau sifatnya sekedar koordinasi itu boleh, kalau mengambil keputusan itu tidak bisa dan memang tidak disarankan disini
- P: Bagaimana metode penyapaian pesan yang dilakukan oleh seluruh karyawan dalam komunikasi diagonal? Apakah dilakukan secara langsung atau melalui media?
- N: Selama ini sih dilakukan langsung ya, karena kalau menggunakan media sosial itu takutnya salah persepsi atau salah tangkap, terlebih inikan beda divisi ya, jadi lebih hati-hati aja untuk komunikasinya karena mencangkup divisi yang berbeda, biasanya dilakukan langsung, karena takunya terjadi salah tangap akan bahasanya, persepsinya atau bahkan jadi mis-kom yang menjadikan kesalahpahaman
- P: Bagaimana hasil dari penyampaian pesan tersebut? Apakah dapat dikatakan efektif atau tidak dalam penyebaran informasinya? Jelaskan
- N: Ya komunikasi seperti ini tidak bisa dilakukan melalui media atau WhatsApp, tapi diselesaikan dengan cara koordinasi tatap muka langsung, sifatnya hanya koordinasi. Tetapi apabila ingin mengambil keputusan tetap harus bersama dengan CEO atau Owner sebagai atasan paling atas. Tidak bisa departemen A dengan departemen B membuat keputusan sendiri, harus kesepakatan CEO atau Owner karena bertanggungjawab atas management perusahaan, jadi untuk efektif tidaknya itu tergantung karena memang tidak banyak digunakan disini, tidak disarankan dan memang tidak menggunakan komunikasi diagonal ini
- P: Baik Mbak, selanjutnya masuk dalam bisnis keluarga. Dalam bisnis keluarga tersebut, siapa saja yang terlibat dalam pertemuan keluarga?
- N: Kalau ini bisnis keluarga, sifat bisnis keluarga pada saat ini yang

bertanggungjawab adalah orang tua, nah anak disini menjadi pelaku dari sebuah keputusan, karena suatu saat anak ini akan menggantikan posisi orang tuanya. Walaupun saat ini ibunya itu posisi di *catering and bakery* yang sama-sama menjadi kepala divisi, hanya saja berbeda departemen karena anaknya berada di departemen *tour and transport*. Nah si anak saat ini menjalankan untuk mengetahui dan memahami sistem bisnis. Jadi yang terlibat adalah anggota keluarga keseluruhan yang memegang peranan, begitu juga karyawan lainnya yang bertanggungjawab dan berperan dalam bisnis keluarga ini terlebih divisi-divisi yang ada, nah kepala divisi itu harus terlibat walaupun tanggungjawabnya kan masing-masing antar divisinya

P: Apakah komunikasi yang telah terbentuk dan dijalankan berpengaruh pada kesuksesan bisnis keluarga? Jika iya, faktor apa yang membuat bisnis keluarga tersebut mengalami kemajuan dan kesuksesan?

N: Semua bisnis itu harus diikuti dengan manajemen dan komunikasi yang baik. Bisnis keluarga kan hanya istilah kepemilikannya adalah keluarga. Walaupun kepemilikannya adalah keluarga, tapi harus dikelola dengan cara profesional. Manajemen itu kan tidak mengenal keluarga. Bisnis keluarga itu kan dimiliki oleh keluarga. Tapi pelaku manajemen itu bisa jadi bukan bagian dari keluarga, seandainya ada pelaku dari masing-masing keluarga, ya masing-masing keluarga bertanggungjawab dari departemen yang dipegang. Itulah makanya harus adanya komitmen dan profesional juga dalam menjalankannya, bukan berarti *dumeh* keluarga terus si anak itu bisa seandainya sendiri gitu ya jelas tidak bisa, jadi tetap berpegang pada manajemen perusahaan. Semakin profesional dalam pengelolaan, semakin profesional dalam pengelolaan, semakin dalam berinteraksi bapak; ibu; anak itu profesional dan bisa makin sehat bisnisnya, bisa bagus, Karena bisnis adalah bisnis, manajemen adalah manajemen. Masalahnya kalo itu adalah bisnis keluarga, maka itu adalah 'milik keluarga', tapi manajemen ya tetap manajemen profesional

P: Bagaimana komitmen yang terbentuk dalam bisnis keluarga?

N: Komitmen nya kalau memang ini bisnis keluarga tetap diutamakan profesional. Jadi antar keluarga maupun karyawan lain itu tidak ada pembedanya. Tidak bisa perlakuan yang diberikan kepada keluarga dan kepada karyawan lainnya itu berbeda, jadi tetap sama perlakuan dan tindakan yang diberikan harus profesional. Jadi tetap gaji maupun *reward* yang didapatkan sesuai posisi, tanggungjawab dan sesuai dengan kinerja karyawannya

P: Pertanyaan selanjutnya, bagaimana perusahaan membangun kepercayaan kepada keluarga yang terlibat maupun kepada karyawan?

N: Perusahaan membangun kepercayaan itu dengan cara hak yang diberikan itu sesuai dengan yang telah disepakati. Haknya CEO apa, haknya finance apa, kepala divisi apa, dan karyawannya itu seperti apa haknya, nah itu yang dilakukan dan diberikan oleh perusahaan, otomatis seluruh anggota perusahaan akan merasa nyaman sehingga dia akan memperjuangkan kualitas diri akan lebih produktif



lagi sehingga usahanya maju. Kalau usahanya maju maka hak karyawannya akan lebih terpenuhi, kalau hak karyawan terpenuhi maka kehidupan karyawan akan sejahtera. Jadi sesuai dengan koridornya masing-masing. Kalau ingin haknya bagus, jadi karyawan harus gunakan kewajiban dengan bagus juga, jalankan kewajibannya dengan bagus juga, yang jadi masalah kalau semua karyawan sudah menjalankan kewajibannya dengan baik dan benar sesuai dengan SOP, tetapi perusahaan tidak menjalankan haknya sebagaimana mestinya, nah itu bubar, karyawan tidak akan ada yang betah, perusahaannya pun nanti yang ada juga habis kalau begitu karena perusahaan tidak komitmen dengan kewajibannya, dan kewajiban itu adalah hak yang harus diterima oleh karyawan

P: Bagaimana perusahaan membangun sikap adil antar anggota?

N: Adil itu tidak harus sama. Adil itu kalau didalam usaha yaitu berdasarkan *skill* atau kemampuan, bukan berdasarkan strata usia, bukan berdasarkan strata pengalaman. Walaupun usianya lebih muda, tapi dia lebih produktif, ya pasti dia akan mendapatkan haknya lebih besar. Walaupun juga lebih muda tapi keinginan belajarnya tinggi dan dibandingkan dengan karyawan lainnya yang usianya lebih tua tapi dia tidak mau belajar ya dalam perkembangan karirnya lebih cepat yang lebih muda karena disini kan kita berbicara tentang produktifitas, bukan berbicara tentang usia, atau siapa dahulu yang lebih lama diperusahaan. Senioritas saat ini sudah tidak berlaku, tapi biasanya kalau orang yang sudah senior ya kemampuan dirinya pasti lebih bagus, kalau mau belajar ya. Tapi, kalau sudah senior tapi tidak mau belajar dan mengembankan diri ya dia akan disitu-situ aja karena tidak mau menaikkan kualitas diri. Senioritas sudah tidak berjalan saat ini dan yang berjalan saat ini adalah kemampuan diri dan *skill*, kinerja tinggi, *skill* tinggi otomatis hasil juga akan tinggi, karir juga akan cepat

P: Berarti, adil disini lebih ke kinerja, hasilnya itu seperti apa

N: Ya betul, ditambah etikanya seperti apa. Karena etika itu berpengaruh pada perusahaan, bagaimana perusahaan dipandang oleh orang lain, oleh tamu atau pelanggan jadi karyawan itu merupakan citra dari perusahaan

P: Apakah dalam PT. Dipram Group Management (Perseroan) rutin melakukan pertemuan keluarga aktif? Jika ya, seberapa sering pertemuan tersebut dilakukan?

N: Kalau pertemuan keluarga aktif atau lebih ke rapat ya bahasanya itu kita seminggu dua kali, biasanya dihadiri oleh seluruh keluarga yang terlibat dan karyawan. Namun balik lagi karena profesionalitas ini namanya rapat walaupun orangnya sama yaitu keluarga, jadi bukan kumpul keliuarga tapi rapat. Nah, rapat ini dilakukan hari Senin untuk mengawali minggu ya, sama hari Jumat untuk akhir evaluasi biasanya, bagaimana target yang dicapai, bagaimana kemajuannya dan lain sebagainya. Tapi terkadang diluar jadwal itu biasanya juga ada meeting lagi yang sifatnya mendadak karena *urgent* harus segera rapat, harus segera diselesaikan seperti itu

P: Mengapa pertemuan bisnis keluarga atau tadi disebutnya rapat ya mbak itu harus rutin diadakan?

- N: Ya namanya usaha itu kan berkembang, berembang itu engga hanya omset yang berkembang, tapi masalahnya juga berkembang, situasinya berkembang, situasi pasar juga berkembang, semuanya itu cepat berubah, karena semuanya itu cepat berubah makanya koordinasi dipertemuan atau rapat itu menjadi hal yang penting. Setiap minggu itu sudah pasti banyak terjadi perubahan, nah jadi koordinasi karena adanya sebuah perubahan menjadi hal yang penting. Kalau kita tidak pernah berkoordinasi, ya kita akan ketinggalan, resikonya *omset* akan turun, begitu
- P: Biasanya dalam pertemuan tersebut, topik atau hal-hal apa saja yang biasanya dibahas dalam pertemuan? Mengapa topik tersebut sering menjadi pembahasan pada setiap pertemuan?
- N: Sebetulnya kalau pembahasan mengenai manajemen itu tidak terlepas dari 5P. Nah yang pertama adalah *Price*, harga, apakah harganya terlalu mahal atau terlalu murah, ataukah masih bisa dipertahankan. Kedua, bagaimana *Productivity*-nya, produknya, apakah kualitasnya bagus, apakah ada masalah dibahan baku, seperti itu. Ketiga *Place*, tempat, apakah tempatnya masih memungkinkan untuk sebuah produktifitas, ya kan, seperti itu. Keempat, *Personalnya* atau *Personalitynya*, apakah karyawan-karyawannya masih kondusif, masih bisa terjaga dengan baik, masih berkinerja dengan baik. Kelima, Promosi, apakah dibutuhkannya adanya promosi, bagaimana promosinya, ke target siapa, begitu. Artinya tidak terlepas dari hal-hal itu, yaitu 5P
- P: Dalam bisnis tersebut, bagaimana peraturan yang diterapkan dalam bisnis keluarga ini? Seperti apa peraturannya?
- N: Ya kalau secara umum ya berdasarkan undang-undnag yang berdiri dan diberlakukan karena perusahaan itu tidak boleh menyimpang dari peraturan pemerintah. Kemudian, management internal, management internal ini juga punya aturan seperti job desc-nya, aturannya divisi bagaimana, SOP-nya masing-masing divisi atau departemen, itukan sudah ada peraturannya semua, ya harus dijalankan sesuai dengan aturan yang dibuat dan yang disepakati, kalau semua aturan dilanggar ya berantakan, kalau aturan disepakati ya berarti nanti kinerjanya bagus karena aturan tersebut sudah ditetapkan dan disepakati bersama
- P: Pasti dalam bisnis keluarga itu ada permasalahan, permasalahan apa yang sering muncul dalam bisnis keluarga? Bagaimana perusahaan mengatasinya?
- N: Seharusnya harus dibedakan, artinya profesionalisme pada saat kita sebagai keluarga ya kita berbicara keluarga, pada saat berbicara memegang kendali management ya kita professional di profesi kita. Ada yang menjadi kepala difisi ya bertanggungjawab sebagai kepala divisi, ada yang menjadi atasan ya bertanggungjawab menjadi atasan. Masing-masing harus punya nilai sendiri, punya tanggungjawab sendiri, walaupun itu semua dalam satu keluarga, yang benar begitu
- P: Kalau ada permasalahan itu caranya gimana untuk menyelesaikannya?
- N: Ya setiap minggunya itu ada meeting, itu bisa menjadi sarana dalam memecahkan

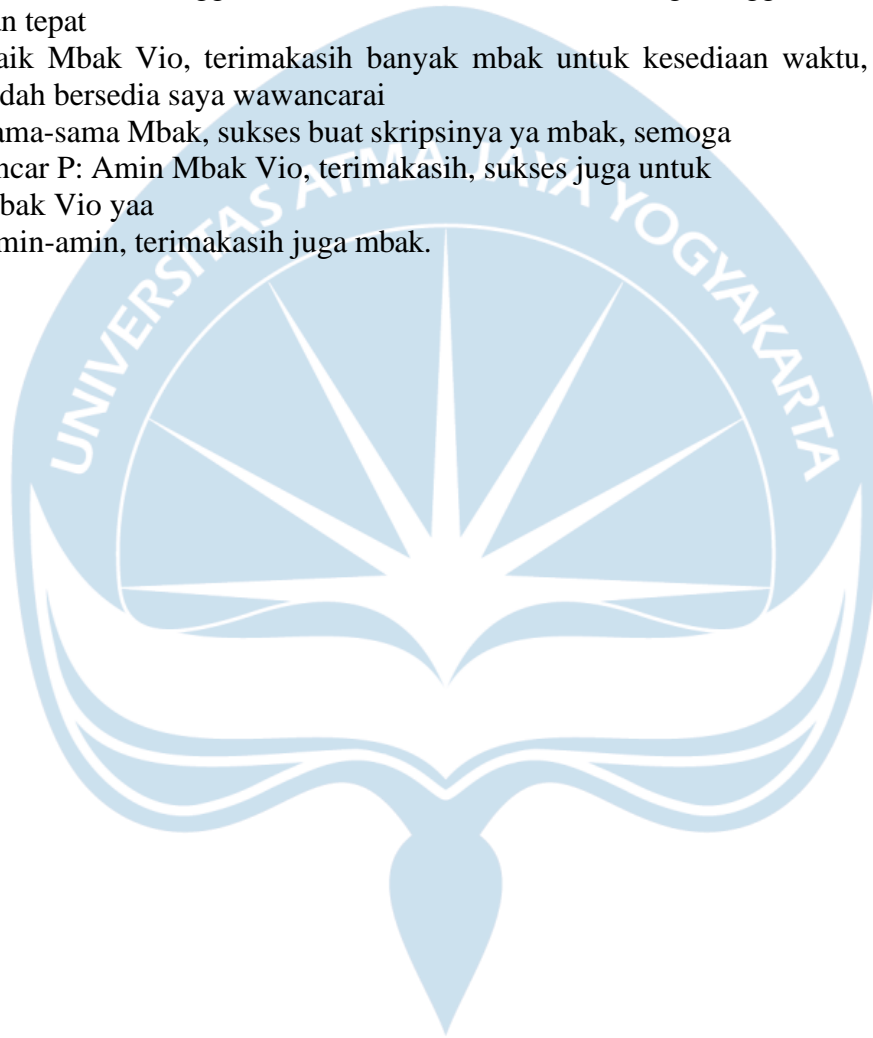


masalahnya, diskusi bersama gitu, sehingga meeting mingguan itu menjadi hal yang penting, walaupun ada masalah tidak terlalu lama dan langsung diatasi, dicari jalan keluarnya, sehingga semua hadir untuk berkumpul melaksanakan meeting, kecuali kalau ada anggota perusahaan yang harusnya terlibat tetapi tugas keluar kota sehingga tidak bisa hadir. Jadi ke meeting mingguan itu udah bagus dan tepat

P: Baik Mbak Vio, terimakasih banyak mbak untuk kesediaan waktu, tempat dan sudah bersedia saya wawancarai

N: Sama-sama Mbak, sukses buat skripsinya ya mbak, semoga lancar P: Amin Mbak Vio, terimakasih, sukses juga untuk Mbak Vio yaa

N: Amin-amin, terimakasih juga mbak.



**Narasumber 3 : Diaz Indra Pratama**

Jabatan : Kepala Divisi

Jadwal Wawancara : Senin, 24 Juli 2023, pukul: 14.16 - 14.37

Narasumber (Kode N)

Peneliti (Kode P)

- P: Selamat siang Pak, terimakasih untuk kesediaannya untuk menjadi narasumber saya untuk tugas akhir saya. Sebelumnya perkenalkan nama saya Regina Lucki dari Universitas Atma Jaya program studi ilmu komunikasi, hendak meminta kesediaan bapak untuk saya wawancarai. Sebelumnya boleh saya izin bapak memperkenalkan diri dahulu, Pak?
- N: Selamat siang juga mba. Perkenalkan Saya Diaz Indra Pratama berusia 22 tahun. Saya disini bekerja sebagai kepala divisi tour and transport yang mengurus transportasi dan perjalanan tamu, sudah bergabung disini sejak tahun 2020
- P: Baik Pak, pertanyaan yang pertama, berbicara mengenai komunikasi internalnya secara umum Pak, bagaimana PT. Dipram Group Management (Perseroan) ini memahami konsep atau mendefinisikan tentang komunikasi interal dalam perusahaan?
- N: Komunikasi itu merupakan suatu hal yang penting, yang terkenal sifatnya bisa melalui face to face bisa juga melalui texting atau WA, bisa juga melalui telfon. Jadi kalau kita membiasakan setiap kegiatan yang akan berlangsung itu dikomunikasikan supaya tidak *miss* di lapangan
- P: Melalui komunikasi internal tersebut, apakah hubungan seluruh anggota perusahaan itu berjalan dengan baik Pak seperti saling terbuka dan kompak? Jika iya bagaimana keterbukaan dan kekompakan trsebut terlihat?
- N: Itu tergantung orangnya, kalau orangnya introvert dia bakal “iya iya iya” tapi tidak dijalankan, namun sebagian besar kalau kita berbicara untuk kebaikan tamu semuanya harus terbuka, kalau tidak terbuka kita tidak tahu keinginan tamu itu seperti apa. Jadi kita internal harus mengetahui bagaimana sikap tamu sehingga kita semua dapat memperlakukan tamu tersebut sesuai dengan keinginan dan karakternya sehingga tidak miss dilapangan
- P: Bagaimana dampak dari adanya partisipasi seperti menyampaikan ide, kendala, pendapat maupun gagasan dari seluruh anggota perusahaan bagi keberlangsungan dan kemajuan bisnis tersebut?
- N: Memang harus disampaikan ya terkait itu tadi seperti ide, gagasan dan pendapat terlebih kritik dari tamu itu juga harus disampaikan. Intinya semua bagian dari komunikasi internal itu wajib untuk disampaikan, kalau tidak disampaikan maka kita tidak ada perbaikan. Caranya berkomunikasi itu tadi, bisa melalui whatsapp, bisa melalui telfon, bisa face to face. Seperti disampaikan “*tadi pak tamunya*

- kayak begini*” nah kalau begitu kita juga memberi solusi dengan meminta maaf karna kesalahan dari kita, jadi ada perbaikan-perbaikan dari perusahaan yang disampaikan kepada anggota perusahaan
- P: Dari komunikasi internal tersebut, apakah ada cara lain Pak untuk menangani permasalahan tersebut hingga dapat terpecahkan dan terselesaikan?
- N: Ya, jika terjalin komunikasi internal yang intens, intens itu berarti setiap ada kegiatan kita saling komunikasi, sampai dimana, tamunya seperti apa. Sehingga apapun yang bisa dilakukan seperti complain atau permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Nah kalau seperti itu memang solusinya adalah permintaan maaf atau kompensasi harga
- P: Oh berarti kalau seperti itu bisa ada pengurangan harga ya Pak?
- N: Iya bena, itu kalau kesalahan kita fatal. Misalkan di divisi tour and transport, tamu minta di jemput jam 3 tapi kita telat jemput sampai jam 5, maka itu ada keringanan dari kita, terus kita akan kompensasikan seperti harga. Jadi ya akan kita kompensasikan seperti harga, atau fasilitasnya ditambah atau apapun yang membuat tamu itu merasa bahwa kita melakukan kesalahan dan kita melakukan kompensasinya
- P: Apakah terdapat keterbukaan dari kedua belah pihak ya Pak baik dari atasan maupun bawahan dalam melakukan komunikasi? Jika ada, bagaimana keterbukaan tersebut terlihat dan seperti apa contohnya?
- N: Ya, mau tidak mau komunikasi internal itu terbuka ya, bisa dilihatnya ya dari WA yang secara intensif maupun komunikasi secara intensif, baik dari pihak perusahaan maupun karyawan yang ada dilapangan, jika ada kendala ya langsung dilaporkan. Jadi kita harus melakukan action supaya laporan ini bisa teratasi
- P: Oh baik Pak. Selanjutnya untuk komunikasi vertikalnya. Bagaimana bentuk komunikasi yang biasa disampaikan atasan kepada bawahannya, Pak?
- N: Oh, komunikasinya ya dilakukan secara verbal, istilahnya monitor seperti “*kamu ke sana, kamu kesana*” dengan menunjukkan arahan atau juga dapat dilakukan dalam bentuk surat semacam surat himbauan dan surat keputusan dari perusahaan bahwa hari ini ada tamu, ada orderan ini, ada pemesanan ini begitu. Selain itu bisa juga jika urgent bisa melalui WA dalam menghimbau. Memang kebanyakan yang dianggap sebagai komunikasi yang valid adalah komunikasi yang dilakukan melalui *texting*, baik melalui surat atau melalui WA sebagai media sosialnya, karna itu bukti valid apabila ada order dan apabila terdapat kesalahan tidak saling melemparkan kesalahan
- P: Kemudian, untuk metode penyampaian pesan secara umumnya dari atasan kepada bawahan itu lebih ke lisan atau tulisan?
- N: Secara umumnya resmi itu kita tulisan, *by* WA atau surat, kalau secara lisan itu sifatnya yang urgent, misalkan mobil mogok maka harus menghubungi atasan atau pihak yang bersangkutan, maka kan itu tidak bisa melalui tulisan, jadi langsung telfon sehingga mudah juga untuk langsung penyampaiannya
- P: Kalau untuk penyampaian pesan dari bawahan kepada atasan itu paling baik dan

- efektif melalui apa ya Pak?
- N: Kalau dari bawahan kepada atasan paling efektif dan baik melalui japri, jadi kalau ada surat keputusan dan surat keputusan itu dibuat PDF kemudian di informasikan kepada anggota melalui WA. Kalau di kantor-pun juga diinformasikan, supaya ada pengingat baik ada di handphone maupun di kantor, jadi bisa sebagai pengingat semua gitu
- P: Berarti pak secara keseluruhan media nya dalam melakukan komunikasi melalui telepon ya Pak?
- N: Iya yang paling utama melalui *handphone*, baik itu nanti bentuknya lisan atau tulisan
- P: Informasi seperti apa yang biasa diberikan oleh atasan kepada bawahannya? Jelaskan
- N: Informasinya itu seperti contoh penyampaian pesanan seperti perintah seperti kalau dibakery itu penambahan jumlah pesanan, apa saja yang dipesan, jadwal diambilnya pesanan dan lain sebagainya. Kalau ditransport itu seperti jadwal perjalanan, susunan acaranya. Kalau finance itu paling kaya kasih laporan keuangan kepada kepala divisi karna ada ya konsumen yang pesan catering atau snack itu bayarnya belum full masih setengah bayarnya, jadi kita harus catat itu dan tentu itu bagian dari uang bahan juga jadi pemasukan dan pengeluaran harus jelas
- P: Selanjutnya Pak, untuk komunikasi dari bawah ke atas, bagaimana bentuk informasinya ya Pak yang biasa dilakukan?
- N: Kalau dari bawah ke atas lewat tulisan ya lewat WA, jarang soalnya mereka bikin surat, dan kebanyakan laporan dari bawahan itu seperti pertama saat ada pemberangkatan tamu atau melayani pemesanan tamu, kedua yaitu kendala, ketiga yaitu complain, keempat run down acaranya itu seperti apa, kelima yaitu yang harus dihubungi siapa saja dan bertemu dengan siapa saja, keenam yaitu acara sudah selesai
- P: Berkaitan dengan hal itu Pak, untuk penyampaian pesan yang ternilai paling efektif diantara semuanya melalui apa Pak?
- N: Kalau untuk yang paling efektif adalah melalui WA, sebenarnya juga bisa secara langsung tetapi kita kerja dilapangan dan luas, apalagi saat mengantarkan tamu ke luar kota contoh ke Borobudur, nah pasti ikan engga mungkin ketemu langsung, kecuali kalau sudah selesai semua dan kita kumpul maka segala informasi bisa disampaikan secara langsung dan itupun kita lebih rentan biasanya karna kan sudah sama-sama capek, jadi kalau mengobrol atau komunikasi itu intonasi nadanya sudah berbeda
- P: Selanjutnya Pak, untuk sikap atasan dalam menanggapi ide maupun permasalahan yang diberikan oleh bawahan itu seperti apa, Pak?
- N: Atasan itu pasti memilah-milah mbak, juga itu sifatnya bisa diselesaikan sendiri oleh bawahan maka atasan akan memberikan nasihat dan tuntunan, namun kalau sifatnya sudah menyangkut harus melibatkan atasan maka itu harus diselesaikan

oleh atasan, contohnya di tour and transport itu izin masuk ke Borobudur itu kan tidak bisa bawahan karna bawahan hanya akan bertemu dengan penjaga Borobudur, dan apabila betul-betul perlu maka harus ada disposisi dari atasan baik disampaikan kepada atasannya Borobudur sehingga tamu bisa masuk, biasanya seperti itu, itu sifatnya eksternal, kalau yang internal biasanya untuk solusinya biasanya pakai WA ataupun jika urgent bisa dilakukan secara langsung dengan bijak

P: Untuk komunikasi horizontalnya Pak atau komunikasi sesama divisi yang setara, bagaimana komunikasi horizontal yang berjalan dalam PT Dipram Group (Management) sebagai perusahaan keluarga?

N: Tergantung ya, namun yang penting adalah sesama bagian ini melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Komunikasinya adalah ketika ada orderan di ketiga bidang bisnis ini maka langsung respon dan memberikan informasi terkait paket yang dipesan, pembayarannya seperti apa, yang membayar siapa, rekeningnya pakai apa, gitu, ini untuk *client*, nah untuk pemilik mobil ini harus sponsor kemana

P: Seperti yang dikatahui ya Pak, di bisnis keluarga ini kan ada tiga bidang bisnis, nah untuk komunikasi antar divisi ini bagaimana Pak?

N: Kita pakai WA group biasanya jadi ada WA koordinasi, jadi satu WA group ini terdiri dari beberapa divisi dan kepala divisinya sehingga ketika ada kerjaan nih maka kepala divisi harus respon, trus kaya finance y aini kaya bayarnya pakai apa, kalau bagian lapangan ini dikerjakan kapan, harus ambil kapan, harus kerjakan dimana, trus kalau catering seperti ini pemesanan atas nama siapa, pesannya apa, tanggal pemesanan dan pengiriman, dan lain sebagainya

P: Bagaimana komunikasi horizontalnya ya Pak dalam konteks koordinasi tugas, berbagi informasi dan pemecahan masalah? Apakah sudah berjalan dengan baik?

N: Iya, sejauh ini sih sudah berjalan dengan baik karna di tiap divisi kalau komunikasi internal itu berjalan dengan baik maka pemecahan permasalahan berjalan dengan baik, yang memang terjadi adalah ketika komunikasi internal itu tidak terlaksana seperti pengambilan keputusan sendiri maka akan terjadi *miss* karna taunya saat dilapangan misalkan tamu sudah bayar, ternyata saat di group pihak finance tidak menginformasikan bahwa tamu ini sudah bayar maka ada kejanggalan disitu, jadi ketika ada WA group tersebut segala prosesnya akan lebih lancar

P: Untuk interaksi yang biasa dilakukan sesama karyawan itu biasanya bagaimana Pak disaat waktu luang? Apakah interaksinya tetap formal atukah non formal? Atau disela itu biasanya ada diselipkan sharing Pak?

N: Biasanya non-formal ya, tetapi juga biasanya lanjut non-formal untuk diskusi, karna kan bagaimana-pun juga jika ada permasalahan maka akan disampaikan, atau permasalahan itu menjadi serius maka akan berlanjut menjadi rapat. Seumpama kalau kita obrolkan ada kecelakaan maka itu tidak dapat dibicarakan secara non-formal sehingga harus dibicarakan secara formal karna itu fatal. Kaya



tadi kecelakaan, maka itu mobil harus digimanain, dengan polisi seperti apa, dengan tamu seperti apa itu harus dikomunikasikan setiap divisi. Begitu pula perkembangan dari finance, kepala divisi maupun staff divisi juga semua harus tahu terlebih hingga atasan juga perlu tahu. Jadi pada intinya misalkan permasalahan itu dinilai kecil maka masih bisa dibicarakan secara non-formal, tetapi jika permasalahan sudah serius maka berlanjut secara formal

P: Selanjutnya masuk dalam komunikasi diagonalnya Pak. Bagaimana komunikasi diagonal yang terjadi diperusahaan ini?

N: Biasanya komunikasi diagonal antara divisi finace ke kepala divisi, ya memang agak jarang terjadi karna bagaimanapun juga komunikasi diagonal itu akan rentan *miss* persepsi, karna ketika terjadi komunikasi diagonal maka pihak di atasnya itu harus tahu kan yang vertikal ini, nah ketika ini akan melangkah ke sana nah itu biasanya yang di atasnya lupa memberitahu yang atasnya maka akan riskan kenapa dia tahu tetapi aku tidak tahu. Jadi komunikasi diagonal ini pada beberapa divisi memang kita tidak menyarankan karna kalau diagonal itu sangat rentan ya, jadi mending antar divisi dengan kepala divisi, walaupun memang harus dengan komunikasi diagonal maka hanya *crosscheck* saja

P: Berarti tidak terlalu sering ya Pak untuk penggunaan komunikasi diagonal ini?

N: Iya betul mbak, justru malah ini tidak disarankan dalam komunikasi diperusahaan ini karena menimbulkan kerentanan

P: Untuk keseluruhannya, bagaimana hasil dari penyampaian pesan tersebut Pak, apakah dapat dikatakan efektif ataukah tidak?

N: Karna biasanya lebih sering terjadi benturan maka terbilang tidak efektif malah antar divisi itu terjadi tidak akur, jadi malah kaya kepala divisi dengan bawahannya, atau sesama kepala divisi gitu, atau malah langsung kepada owner atau CEO sebagai atasan gitu malah efektif. Jadi saya rasa kaya misalkan atasan A trus ke bawahan B itu tidak efektif

P: Selanjutnya masuk dalam bisnis keluarga, dalam bisnis keluarga tersebut siapa saja yang terlibat dalam pertemuan keluarga?

N: Ya kalau pada intinya semua yang ikut dalam struktur organisasi akan ikut semua, dan setiap meeting, karna disitu tidak boleh ya setiap ada keputusan ada yang tidak tahu jadi harus datang semua, walaupun dia tidak datang maka harus konfirmasi, bahwa tidak datang karna permasalahan A, B, C. Ketika dia tidak datang makah harus menerima segala keputusan yang ada dirapat



- P: Apakah komunikasi yang terbetuk dan yang telah dijalankan ini berpengaruh pada bisnis keluarga? Jika iya, faktor apa yang membuat bisnis keluarga tersebut mengalami kemajuan dan kesuksesan?
- N: Kalau kita berbicara komunikasi, maka komunikasi yang intensif, komunikasi yang berbobot akan memajukan suatu usaha. Ketika komunikasi itu hanya “membicarakan orang lain” maka tidak akan berdampak dalam memajukan usaha, namun ketika komunikasi itu membicarakan usaha sendiri dengan segala rencana kemajuannya kaya ide yang menjadi terobosan maka itu akan menjadi faktor kemajuan, yang kedua adalah *action*-nya, kalau hanya sekedar “komunikasi” saja ya nanti hanya menjadi wacana
- P: Oh iya benar sekali Pak, *action* sangat perlu ya Pak
- N: Iya, semua komunikasi harus di *action*-kan, ketika semua sudah setuju dan di *action*-kan maka itu harus di *action*-kan, tidak *trial error* terus itu dirasa salah yaudah engga papa yang terpenting sudah mencoba
- P: Untuk komitmen yang terbentuk dalam bisnis keluarga seperti apaya ya Pak?
- N: Ketika semua itu sudah menjadi sebuah keputusan bersama dan telah disetujui bersama maka semua harus mendukung, ketika itu menjadi sebuah ketetapan maka semua harus mengikuti sesuai ketetapan yang ada dan tidak boleh saat dia tidak mengikuti rapat dan tidak mengetahui aturan tersebut terus semena tidak mau mengikutinya, itu sangat tidak boleh. Namun jika ia berpendapat dan memang pendapat itu perlu untuk dirapatkan yam aka kita rapatkan dan jika memang harus direvisi ya baik akan direvisi
- P: Bagaimana perusahaan membangun kepercayaan kepada seluruh karyawan maupun keluarga yang terlibat dalam perusahaan tersebut?
- N: Sebenarnya ini agak rawan masalah kepercayaan, yang penting semuanya terbuka, kedua yaitu positif thingking bahwa yang dilakukan ini adalah untuk perusahaan, ketiga adalah apapun yang dilakukan ini juga untuk kepuasan tamu maupun konsumen. Semua keributan yang terjadi diperusahaan itu hanya internal yang tahu, orang lain tidak boleh tahu karena kita sedang membicarakan pelayanan yang terbaik untuk tamu, jadi tujuannya adalah tamu. Kemudian yang keempat adalah semua permasalahan itu ketika tidak ada solusinya ya dikerjakan, ketika dikerjakan maka *trust* nya akan terbangun baik antar anggota perusahaan maupun tamu atau konsumen. Ketika seumpama *finance* ya yang biasanya ini melakukan kesalahan, kemudian divisi lain memberikan masukan, ketika itu dilaksanakan maka orang-orang yang memberi saran itu akan “oiya berarti kesalahan kemarin istilahnya *human pause*” ketika tidak dikerjakan maka akan timbul pertanyaan besar “kenapa tidak dikerjakan, jangan-jangan ada apa-apa”, kan kalau tidak dikerjakan ada alasannya, kemarin setuju tapi kenapa tidak dikerjakan, jadi kepercayaannya goyang, karna kan udah disarankan eh tidak dikerjakan, dia sudah meng-iya-kan tapi tidak dikerjakan maka kepercayaannya

akan turun. Jadi, yang terpenting ketika kepercayaan itu terbangun adalah saran kemudian dikerjakan dan tentunya dengan tanggungjawab, namun ketika saran itu dikerjakan kemudian gagal maka ada evaluasi bahwa saran itu salah

P: Bagaimana perusahaan membangun sikap adil ya pak antar anggota?

N: adil ini kan beda dengan merata, kalau adil itu disesuaikan dengan porsinya. Seorang pimpinan dikatakan adil jika hak-nya sebagai pimpinan, driver dikatakan adil jika ia menerima haknya menjadi driver, tidak bisa yang didapatkan driver maka didapatkan oleh pimpinan karna dari tanggungjawabnya berbeda. Nah, kalau merata itu contohnya mendapatkan tunjangan beras, maka semuanya akan mendapatkan tunjangan beras yang sama 25 kilo ya semua 25 kilo, itu namanya merata. Nah, kalau adil itu sesuai kapasitas masing-masing. Pimpinan ya sesuai dengan hak pimpinan yang telah dikomitmenkan bersama mendapatkan segitu, sama dengan driver saat dia mendapatkan fasilitas a, b, c maka sesuai dengan yang diharapkan, itu baru adil. Sama halnya dengan driver a dan b kok berbeda, nah itu tergantung dari pembicaraan awalseperti apa, pembicaraan awal kan ada driver yang berpengalaman dan tidak berpengalaman jadi tidak bisa disamakan driver yang berpengalaman dengan yang tidak berpengalaman, itu yang disebut adil

P: Apakah dalam PT Dipram Group Management (Perseroan) ini melakukan pertemuan rutin aktif? Jika iya, seberapa sering pertemuan tersebut dilakukan?

N: Pertemuan aktif kan sebenarnya kalau yang formal itu 2 minggu sekali, kalau yang informal bisa seminggu dua kali, kalau diperlukan diluar itu bisa setiap hari. Kalau yang informal itu di hari Senin di awal minggu sama di Jumat di akhir minggu. Kalau yang senin itu membicarakan forecast kegiatan yang apa saja yang akan dilakukan di minggu ini dan hari Jumat itu evaluasi bahwa apa saja evaluasi untuk minggu ini. Kalau informal pasti sih tiap hari, kalau ketemu pasti ngobrol

P: Menurut bapak, mengapa pertemuan bisnis tersebut harus rutin diadakan?

N: Pertama yaitu membangun kebersamaan, dimana kita membangun usaha ini bersama-sama dalam kebersamaan, kedua ya sebagai *reminder* bahwa kita harus ada kegiatan rutin yang dilakukan, kemudian yang ketiga sebagai evaluasi karna kalau tidak ada evaluasi maka usaha itu tidak akan maju

P: Topik apa saja Pak yang biasa dibahas dalam pertemuan?

N: kalau senin itu forecast minggu ini seperti mau mengerjakan apa saja, kalau jumat itu evaluasi dari senin sampai jumat itu apa saja dan bagaimana. Terus juga pelayanan yang baik untuk diberikan itu bagaimana

P: Bagaimana sikap dan kinerja karyawan yang merupakan anggota keluarga pada saat bekerja?

N: Di perusahaan ini terdapat tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga yang bagus, dia disiplin dan memiliki kompetensi yang lebih dibanding yang lain, akan tetapi ada juga tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga yang tidak berkembang dikarenakan sering menganggap remeh pekerjaan dan tidak disiplin, ya tetap kita kasih teguran tapi tidak sampai dengan SP

- P: Dalam bisnis tersebut bagaimana peraturan yang ditetapkan ya Pak? Seperti apa peraturannya?
- N: Peraturan itu biasanya ditetapkan sebelum karyawan masuk perusahaan, jadi peraturan itu juga akan direvisi atau dibuat baru jika itu memang dibutuhkan, ketika rapat itu memang kita tidak membahas tentang peraturan tetapi kita paling membuat peraturan itu yang normative, seumpama kalau ke tamu itu kita harus seperti apa, nah peraturan itu harus diingatkan lagi . Jadi kalau antar divisi peraturan itu sadah ada SOP nya masing-masing dan harus dilakukan masing-masing dan jangan sampai tidak dilakukan
- P: Pasti dalam setiap bisnis itu ada permasalahan, nah untuk cara mengatasinya itu bagaimana pak ketika diperusahaan ini?
- N: Kalau internal itu komunikasi yang terbuka, masalahnya apa, maka kita akan bisa istilahnya tread masalahnya dimana, sumber dari permasalahan itu, ketika itu sudah terjadi maka kita tahu solusinya itu apa, kalau solusinya bisa ditingkat *staff* maka ya di *staff*, kalau solusinya di *Owner* atau CEO sebagai atasan maka *Owner* atau CEO akan bergerak
- P: Baik Pak Diaz, untuk pertanyaannya sudah selesai, sekali lagi saya terima kasih ya Pak sudah meluangkan waktu dan ketersediaannya untuk menjadi narasumber saya, mohon maaf pak jika merepotkan, semoga sukses selalu ya Pak
- N: Iya sama-sama mbak, tidak merepotkan kok mbak

**Narasumber 4 : Bayu Setyo Purnomo**

Jabatan : Driver / Staff

Jadwal Wawancara : Senin, 25 Juli 2023, pukul: 12.30-13.44

Narasumber (Kode N)

Peneliti (Kode P)

P: Selamat siang Bapak, perkenalkan saya Regina Lucki dari Atma Jaya, izin meminta waktu bapak untuk melakukan wawancara guna pemenuhan tugas akhir saya. Sebelumnya saya izin meminta bapak perkenalan terlebih dulu Pak dari nama, jabatan, maupun usianya

N: Baik, boleh. Perkenalkan nama saya Bayu, saya disini bekerja sebagai karyawan driver dari tahun 2020 dan saya saat ini berusia 45 tahun

P: Baik Pak disini saya ingin menanyakan mengenai komunikasi internal yang berjalan di perusahaan ini Pak.

N: Ya mbak

P: Pertama Pak, saya mau tanya, bagaimana PT. Dipram Jaya Group (Management) memahami konsep atau mendefinisikan komunikasi intenel?

N: Komunikasi internal itu merupakan komunikasi yang terjadi didalam Perusahaan itu sendiri ya, jadi kalau menurut saya itu komunikasi internal bisa terjalin kalau dari struktur organisasi itu ada atasan sama bawahan, bagaimana itu bisa terjalinlah suatu komunikasi untuk mencapai suatu visi misi yang terjadi. Itu terdapat beberapa hal yang bisa dilakukan dari masing-masing personal, misalnya penyampaian dari atasan ke bawahan, ke bawahan kepada atasan maupun sesama karyawan yang memiliki kedudukan sama itu seperti apa. Tapi, untuk lebih amannya itu bisa dilakukan secara lisan maupun secara tertulis. Kalau secara lisan itu terjadi bisa dikatakan tidak resmi, jadi ketika itu dilakuakan person ke person, jadi tidak resmi komunikasi internalnya, jadi lebih amannya kalau komunikasi internal yang baik itu menggunakan memo atau catatan yang sah resmi diketahui oleh atasan dan bisa dipahami dan tentunya sudah ditandatangani, itu pasti akan terbaca oleh semuanya. Seperti ini, Perusahaan keluarga jadi tidak hanya satu atau dua orang yang bekerja tetapi banyak orang, dan tidak hanya pemilik dan keluarganya saja, namun terdapat orang lain yang ikut terlibat. Nah, kenapa menggunakan memo karena mengantisipasi kalau ada orang yang tidak masuk atau tidak membaca itu dengan menggunakan memo itu sudah ada acuan resminya, sehingga akan berjalan sesuai waktunya. Contoh saat rapat dan sudah ada kesepakatan seperti besok tanggal 18 Agustus harus menggunakan pakaian adat jawa, namun ada karyawan yang tidak masuk sudah jelas aturannya. Kemudian yang kedua adalah bagaimana bentuk memo tersebut bisa tersebarluaskan yaitu disebarkan kepada masing-masing divisi melalui kepala divisi, kemudian disebarkan ke masing-masing grup divisi, tak lupa juga di grup

whatsapp besar juga disampaikan. Atau ada lagi kaya ditempel seperti madding informasi gitu. Kalau tadi juga ada di WhatsApp group yaa, nah kalau di WhatsApp group itu kit lebih simple ya, jadi memo atau catatan tersebut kita scan dan tentunya sudah cap basah ya, kemudian kita share di group besar.

P: Bagaimana dampak dari adanya partisipasi seperti menyampaikan ide, pendapat, gagasan dari seluruh anggota perusahaan bagi keberlangsungan organisasi atau Perusahaan?

N: Setiap karyawan itu pasti diberikan kesempatan untuk bertanya jawab, itu biasanya melalui forum rapat atau langsung atau lewat penanggung jawab divisi yaitu kepala divisi. Biasanya setelah melakukan itu, mereka melakukan diskusi terlebih dahulu nih ya biasanya, terus mengeluarkan keputusan, Cuma tetap saja keputusan tersebut dilakukan oleh pimpinan tertinggi, yaitu Owner seklaigus CEO ya. Biasanya kalau antar karyawan dan Owner itu tidak sepakat dan sudah diberi penengah atas apapun pasti salah satunya adalah pengunduran diri, contoh nih “kamu kalau sudah tidak bisa mengikuti aturan diperusahaan maupun kesepakatan silahkan mengundurkan diri” itu ketika karyawan benar-benar sudah tidak bisa lagi menjali komunikasi yang baik dengan Perusahaan maupun dengan owner

P: Dengan adanya komunikasi internal, bagaimana cara yang dilakukan untuk menangani permasalahan tersebut sehingga dapat terpecahkan dan terselesaikan dengan baik?

N: Kalau dari segi masalah internal itu kita akan lakukan adalah pertama itu akar permasalahannya itu dari mana. Kedua, seberapa besar dampak dari permasalahan yang dilakukan oleh karyawan bagi Perusahaan. Nah, biasanya yang terjadi adalah win win solutionnya bener-bener jika sudah parah adalah PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), yang terjadi seperti itu, ketika mediasi tidak bisa terjadi seperti yang saya sampaikan terjadi tuntutan banyak dari karyawan kepada management Perusahaan, namun segala keputusan tetap ada di CEO atau Owner Perusahaan, ketika owner berkata A tetapi keinginan karyawan B ya sudah mau bagaimanapun hasil dari keputusan owner yang harus dijalankan, seperti itu

P: Apakah terdapat keterbukaan dari keduabelah pihak dari atasan maupun bawahan saat melakukan komunikasi? Jika ada bagaimana keterbukaan tersebut terlihat dan seperti apa contohnya?

N: Ya, harus ada keterbukaan. Seperti Perusahaan ini kan bergerak pada bidang catering, transport dan distributor furniture. Nah tentu memerlukan komunikasi didalamnya, kalau dari komunikasinya tidak ada keterbukaan maka akan jadi penghambat informasi, terlebih karyawan bekerja pada bidang operasional dia yang akan melakukan semua pekerjaan. Nah kalau disini owner-kan yang akan memantau perkembangan dari semua department, yang bertanggungjawab juga atas semua department jadi semua itu baik dari atasan sampai karyawan paling bawah memerlukan keterbukaan. Karyawan akan menyampaikan kepada atasan apabila terdapat kendala-kendala dilapangan. Misalkan karyawan paling bawah akan menyampaikan kendala kepada kepala divisinya, maka kepala divisi akan menyampaikan kendala yang dialami staff tersebut kepada Owner yang sekaligus



- CEO Perusahaan. Maka, kepala divisi ini memiliki tugas untuk menjadi penengah dari anak buahnya kepada atasannya
- P: Sekarang masuk ke komunikasi Vertikal ya, Pak. Untuk komunikasi vertikalnya dari atasan kepada bawahan atau *downward communication* pada Perusahaan ini bagaimana ya Pak dari segi bentuk komunikasinya?
- N: Kalau yang terjadi dalam perusahaan ini komunikasi atasan kepada bawahan itu bisa dilakukan dengan komunikasi langsung atau tidak langsung, seperti atasan berbicara langsung kepada bawahan. Kedua bisa menggunakan surat. Kemudian yang ketiga bisa menggunakan chatting atau e-mail. Nah, adalagi juga ketika seorang atasan itu memberikan perintah kepada bawahan itu bisa menggunakan memo atau surat jalan. Jadi misalkan, seorang owner menyuruh si A ini memerintah karyawan untuk mengambil barang atau bahan di Gudang, jadi si Owner ini harus memberikan surat perintah jalan ya jadi di situ berjalan sesuai perintah dari atasan. Ada juga nih karna kita ada yang tidak satu lokasi jadi kita menggunakan media whatsapp atau langsung telfon ya yang menurut kita cukup efektif dan bisa langsung cepat diterima
- P: Berarti untuk metode penyampaian pesan yang diberikan atasan kepada bawahan itu seperti apa? Lebih ke lisan atau tulisan ya secara keseluruhan?
- N: Untuk metode panyampaiannya itu untuk keduanya ada, baik lisan maupun tulisan, seperti yang aku sampaikan tadi itu kalau secara lisan itu person ke person, kayak mau nyampein ke karyawan yaudah atasan dengan karyawan biasanya sih kalau mau ke divisi-divisi ya lewat ketua divisinya, baru ketua divisinya ke bawahannya. Tetapi jika dilakukan secara tertulis itu misalkan ada pemesanan tour di transport dari tamu, maka itu diketahui oleh ketua divisi dan ketua divisi akan menyampaikan pesan itu kepada staff atau driver bawahannya melalui surat yang dibuat kemudian di scan dan disebar di group, hal itu juga harus diketahui oleh atasan Owner CEO dan tentunya finance yang mengurus perihal pemasukan dan pengeluaran keuangan sebagai catatan finance juga
- P: Bagaimana penyampaian pesan yang digunakan supaya dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh karyawan?
- N: Tentunya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, tidak berbelit-belit karna kita memposisikan dimana kita berada
- P: Biasanya kalau kaya gitu biasanya menggunakan media apa dalam membangun komunikasi?
- N: Melalui media telepon, WhatsApp, E-mail. Jika dalam satu ruangan sih seringkali melalui langsung ya, kalau tidak dalam satu ruangan karna kita ada yang dilapangan dan berbeda lokasi jadi melalui telepon atau pesan WhatsApp. Efektifnya sih kita seringkali telfon karna pesan tersebut bisa langsung berbicara apa yang mau disampaikan
- P: Untuk informasinya yang disampaikan dari atasan kepada bawahan itu biasanya seperti apa?
- N: Misalkan nih kalau disini kan owner sama CEO jadi satu ya, nah tugasnya kepada bawahan adalah memastikan kegiatan yang akan dilakukan oleh bawahannya,

strateginya gimana harus jalan, biasanya itu kita ada omongan itu dirapat. Biasanya juga ada *reminder* terkait visi misi kita, apa visi misi kita yaitu yang harus dijalani, gitu sih yaa kira-kira, apalagi kalau kita ini kan bergerak dijasa ya itungannya jadi kita harus memberikan pelayanan yang terbaik buat tamu supaya adanya *repeat order* itu, jadi startegi-strategi gitu juga disampein sih, begitu. Beda lagi nanti kalau kepala divisi, dia harus memberikan tugas kepada staff divisinya terkait jadwal pemesanan, deadline pengiriman kalau untuk catering, kalau untuk transport kaya jadwal penjemputan, jadwal pengantaran jatuhnya di rundown sih itu. Terus kalau di furniture ini kita kan distributor jadi kita komunikasikan pemesanan ke pabriknya, berapa jumlah yang dipesan, seperti apa, kita juga dapet pesanan dari customer, jadi customer memiliki desain gitu pesen dikita, nanti kita sebagai distributor akan menyampaikan pesan itu kepada produsen dipabrik, gitu sih, jadi kita sudah ada produsen furniture gitu

P: Oh iyaa baik Pak. Selanjutnya saya masuk ke komunikasi dari bawahan kepada atasan ya. Bagaimana bentuk informasi yang biasa disampaikan oleh bawahnya kepada atasan?

N: Bawahan kepada atasan itu biasanya melalui mediator terlebih dahulu, misalkan dari bawah itu dia harus melalui kepala divisinya dahulu, menjadi penengah sehingga tidak langsung dari karyawan paling bawah langsung ke atasan itu tidak, jadi harus melalui perantara dahulu, penjemabatan, mediator bahasanya. Informasi yang biasa diberikan bawahan kepada atasan itu biasanya hasil kinerja yang dilakukan itu seperti apa, tantangannya seperti apa, hambatannya seperti apa, resikonya seperti apa yang selama ini dilakukan atau terjadi di area karyawan divisi dimedia operasional. Itu akan disampaikan kepada atasan, kasarannya seperti analisis SWOT, ada ancaman dan lain sebagainya. Itu semua bawahan menyampaikan kepada atasan, karna yang mengetahui problem tersebut adalah bawahan, orang-orang lapangan, seperti itu

P: Bagaimana metode penyampaian pesan yang biasa dilakukan oleh bawahan kepada atasan? Apakah menggunakan perantara media atau tidak? Jelaskan

N: kalau itu berarti kita biasanya lari ke secara tertulis atau percakapan biasa. Biasanya kalau secara langsung percakapan gitu dilakukan melalui rapat, disitu seluruh karyawan berkumpul untuk menyampaikan semua aspirasi nya kepada atasan juga, disitu ada atasan. Nah pada acara rapat itulah ee tidak berupa surat yaa tapi langsung ke sesi tanya jawab, yang itu nantinya langsung dijawab oleh atasan, jadi sudah tidak adanya mediator atau kepala divisi, jadi yang ada langsung apa namanya, karyawan langsung sama atasan dibikin dalam diskusi kelompok langsung melakukan tanya jawab dan memberikan hasil-hasilnya itu langsung ditanggapi oleh owner atau CEO itu

P: kemudian, bagaimana penyampaian pesan yang digunakan bawahan supaya dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh atasan?

N: cepat, lugas dan mudah dimengerti atau dipahami P: mungkin ada kaya media yang digunakan seperti itu

- N: Biasanya sih kalo secara langsung ya diskusi tatap muka ya atau lebih ke rapat atau pas breafing, kalau misalkan engga langsung ya kita biasanya pakai WhatsApp itu penyampaian pesannya atau kalau urgent atau pingin lebih cepat langsung diterima ketika dalam jarak jauh berbeda tempat gitu ya melalui telepon
- P: Bagaimana sikap atasan menanggapi ide maupun masalah yang diberikan oleh bawahan?
- N: Oke, kalau dari tanggapan atasan itu pada umumnya ya, atasan itu tidak serta-merta menerima mentah-mentah apa yang diberikan atau disampaikan oleh bawahan, biasanya atasan itu akan melakukan analisis terlebih dahulu, setelah dianalisis maka barulah timbul hasil, biasanya setelah timbul hasil maka keluarlah catatan dan surat resmi yang sudah ditandatangani oleh atasan
- P: Selanjutnya masuk dalam komunikasi horizontal perusahaan, bagaimana komunikasi horizontal yang berjalan dalam perusahaan keluarga PT Dipram Group Management (Perseroan) ini?
- N: jadi dari setiap karyawan itu kan memiliki jobdesk dan tanggungjawab masing-masing. Komunikasinya ini adalah sering koordinasi, karna bagaimanapun juga pasti dalam perusahaan itu memiliki divisi yang berbeda-beda. Misalkan sebagai contoh saya menyebutkannya bahwa perusahaan ini terdapat beberapa bidang bisnis seperti catering, transport dan furniture. Nah otomatis tidak secara langsung pemesan itu tau bahwa kita punya juga produk lain. Pada saat terdapat konsumen yang membeli barang furniture itu sudah tahu kalau kita jual produk lain kaya catering. Anggapannya kaya sudah paket gitu, kalau tamu butuh catering kita ada, kalau tamu butuh meja baru atau kursi baru kita juga ada, atau transport gitu mau jalan-jalan kita juga ada, jadi lebih dicamkan kepada khalayak kalau kita itu seperti bahasanya "*three in one*" gitu lah yaa. Atau engga kayak lebih lingkup kecilnya kayak dalam satu divisi, divisi transport para anggotanya melakukan komunikasi dalam satu divisi itu juga masuk komunikasi horizontalnya
- P: baik, selanjutnya bagaimana komunikasi horizontal dalam aspek berbagi tugas, berbagi informasi dan pemecahan permasalahan? Apakah sudah berjalan dengan baik atau masih terdapat permasalahan? Berikan alasannya
- N: sudah pasti berjalan dengan baik. Intinya satu, wajib menggunakan tulisan tertulis yang dimana dapat menjadi bukti apabila terdapat kesalahpahaman informasi. Kedua adalah setiap keputusan yang diambil itu perlu diketahui dan disampaikan oleh seluruh anggota perusahaan sehingga meminimalisir mis-komunikasi
- P: Selanjutnya, bagaimana interaksi yang dilakukan oleh sesama karyawan pada saat waktu luang?
- N: interaksinya biasanya mereka itu bercengkrama, mengobrol, makan bersama gitu
- P: biasanya itu kalau luang ada engga kaya pembicaraan terkait pekerjaan, seperti progres
- N: tergantung, kenapa tergantung? Karna biasanya mereka kalau waktu luang itu buat *me time*, jatuhnya sih non formal yaa. Tapi terkadang juga ada mereka

- melakukan pembahasan terkait pekerjaan jadi lebih ke *curcol* yaa hahaha
- P: Selanjutnya masuk ke dalam pembahasan komunikasi diagonal, bagaimana komunikasi diagonal yang terjadi pada perusahaan?
- N: kalau secara struktural itu harus ada penjembatannya dahulu, tidak bisa kayak mau langsung gitu, karna kalau mau langsung akan terjadi fault atau kesalahan
- P: Berarti didalam perusahaan ini komunikasi diagonal jarang dipakai?
- N: iyaa, jarang sekali dipakai, engga bisa kalau langsung loncat gitu karna sudah ada tahap-tahapnya, sudah ada jenjangnya masing-masing.
- P: kemudian, bagaimana metode penyampaian pesan yang dilakukan oleh seluruh karyawan dalam komunikasi diagonal? Apakah dilakukan melalui percakapan secara langsung atau melalui media sosial?
- N: biasanya langsung, karna kalau media sosial itu akan banyak timbul mis-komunikasi, karna bahasa chattingan itu berbeda, jadi memang dianjurkannya itu langsung
- P: untuk hasil dari penyampaian pesan tersebut seperti apa? Apakah dapat dikatakan efektif atau tidak?
- N: nah, kaya yang saya sampaikan tadi. Timbulnya malah dari komunikasi diagonal itu ada rasa "ganjel" karna gimana yaa "kamu itu ngasih informasi itu harus lewat aku dulu, engga bisa langsung loncat ngelancangi", jatuhnya ya kayak ketidaknyamanan bekerja dan merasa tidak dihargai
- P: Selanjutnya masuk dalam pembahasan bisnis keluarga. Nah, dalam menjalankan bisnis keluarga ini siapa saja ya yang terlibat dalam pertemuan keluarga?
- N: semua anggota keluarga yang berperan dalam organisasi ini. Misalkan bapak, ibu, anak. Ketika bapak Agus disini adalah CEO dan owner ya, bu Ambar sebagai kepala divisi catering dan Mas Diaz sebagai kepala divisi transport itu harus terlibat. Begitu pula kepada karyawan lain ya yang memang bukan dari ranah keluarga namun ikut ambil kendali itu juga ikut, kalau engga bisa ikut harus ada perwakilan dari divisi itu yang hadir supaya tidak terjadi kesalahpahaman atas informasi ya, misalkan ada anggota yang tidak terlibat rapat atau pertemuan itu ya harus menerima keputusan yang diambil
- P: apakah komunikasi yang telah terbentuk dan telah dijalankan itu berpengaruh pada kemajuan bisnis keluarga PT Dipram Group (Management) ini? Faktor apa yang membuat bisnis keluarga ini mengalami kemajuan dan kesuksesan?
- N: kalau faktor yang bikin sukses itu dari hasil kinerja masing-masing, produknya, pelayanannya itu semua bagaimana dan tergantung dari respon pasar. Jika dari pasarnya itu positif maka itu akan membuat nilai positif. Selain itu juga komunikasi, kalau tidak adanya komunikasi yang baik maka perusahaan tidak bisa jalan, sehingga komunikasi itu sangat penting ya, bagaimana strateginya, bagaimana menangani masalah dan lain sebagainya dan faktor keterbukaan juga penting, apalagi kalau komunikasinya cuma satu arah maka kemungkinan yang terjadi adalah yang satu hanya memberi info yang satu hanya menerima info yasudah engga ada feedback dan engga ada komunikasi dua arah yang

- membangun untuk maju dan berkembang
- P: kalau dari komunikasi keluarganya itu sudah bagus belum untuk kemajuan bisnisnya?
- N: sudah, karena mau bagaimanapun kalau kita sudah menjalankan sesuatu yang sudah berjalan dan bisnis itu bertahan lama. Mungkin yaa kalau awal-awal itu masih banyak transisi jatuh bangunnya, tapi kalau sudah agak lama itu ya dia mengolah dari hasil-hasilnya dan masukan yang kemarin-kemarin, lebih ke "belajar dari pengalaman"
- P: Bagaimana komitmen yang terbentuk dalam bisnis keluarga ini?
- N: Komitmen nya satu, konsisten dalam melakukan bisnis, seperti tidak merubah prodak yang dimiliki. Misalkan catering ya tetap memiliki citra rasa yang sama, cuma kalau misalkan ada referensi atau masukan lain gapapa, yang penting bisa diterima oleh pasar dengan baik
- P: Bagaimana perusahaan membangun kepercayaan kepada keluarga yang terlibat maupun kepada karyawan?
- N: melaporkan semua hasilnya, terbuka terhadap bab keuangan karena kita itu menjual jasa dan semua menggunakan uang, apalagi uang itu keluar masuk ya dan ujung-ujungnya ke uang jadi itu penting banget sih
- P: Selain terbuka dalam perihal keuangan, apakah ada faktor lain dalam membangun kepercayaan?
- N: selain ke uang itu ada ke diri sendiri, kita sadar sudah dikasih kepercayaan maka kita tidak boleh menyalahgunakan kepercayaan itu, jadi lebih ke tanggungjawab sendiri kaya "oh aku udah dipercaya dalam memegang kendali divisi A, maka aku harus bertanggungjawab atas divisi ini dan segala isinya" jadi komitmen itu juga penting banget
- P: Bagaimana perusahaan membangun sikap adil antar anggota?
- N: berbicara mengenai adil itu tidak berpengaruh dari lama tidaknya dia bekerja, contoh "dumeh wes suwe kerjone trus wes tuo njuk njalik gaji duwur" engga bisa gitu, adil tetap dinilai dari kinerja, hak dan value dari karyawan tersebut, tidak bisa disamaratakan oleh semua divisi
- P: Dalam perusahaan keluarga PT Dipram Group Management (Perseroan) ini apakah rutin melakukan pertemuan aktif? Jika iya, seberapa sering pertemuan tersebut dilakukan?
- N: jadi kalau pertemuan aktif itu biasanya di awal minggu sama di akhir minggu hari Senin sama Jumat disemua divisi, ini masuknya yang formal ya, karna kadang kita ada tuh rapat dadakan cuma kalau urgent aja
- P: Menurut Bapak, mengapa pertemuan bisnis keluarga tersebut harus rutin dilakukan?
- N: untuk media komunikasi, rapatnya supaya bisa mencapai visi dan misi yang ditetapkan, dan tentunya bisa mengetahui tantangan dan hambatan yang terjadi, serta mengetahui bagaimana sih permintaan pasar itu



- P: Selanjutnya, topik atau hal-hal apa saja yang terjadi saat pertemuan? Mengapa topik tersebut sering dibicarakan?
- N: biasanya yang dibahas itu seperti pelayanan kita, apakah sudah baik atau belum, pemasaran kita sudah efektif belum. Kita juga membicarakan strategi ya yang tepat untuk menggaet pasar lebih banyak lagi kaya lewat media sosial atau web perusahaan, jadi itu muncul dipertemuan atau dirapat
- P: bagaimana peraturan yang ditetapkan dalam bisnis keluarga tersebut? Seperti apa peraturannya?
- N: Peraturannya itu seperti SOP, setiap divisi sudah memiliki SOP masing-masing jadi itu harus dilakukan pada saat melakukan pekerjaan. Karyawan juga memiliki peraturan kepada tamu, bagaimana batasan yang diberikan kepada tamu, walaupun tamunya santai tapi kita jangan keablasan juga santainya, tetap pakai adab sopan santun karna kita itu karyawan yang membawa nama dan nilai perusahaan
- P: Permasalahan apa yang sering muncul dalam bisnis keluarga? Bagaimana cara mengatasinya?
- N: Biasanya tu ya lebih ke pendapat ya, karna perbedaan pendapat itu benar" sering terjadi, apalagi terjadi mis-komunikasi baik dari rekan kerja yang aslinya keluarga inti disini ya baik oleh karyawan lainnya. Salah satu cara mengatasinya adalah ketika kita brainstorming, rapat, berdiskusi dan semua itu dilakukan dengan kepala dingin secara dewasa tanpa adanya emosi didalamnya, kalau udah ada emosi atau rasa greget gitu pasti nanti susah untuk menemukan titik temunya
- P: Baik Pak, terimakasih banyak untuk kesediaan waktunya untuk melakukan wawancara ini, semoga sehat, sukses dan lancar selalu ya Pak kegiatannya
- N: Sama-sama mbak, sukses selalu juga mbak

## WAWANCARA TRIANGULASI

**Hari/Tanggal : Senin, 21 Agustus 2023**

**Narasumber 5 (Pak Suarizal - Kepala Divisi Distributor ATK & Furniture) Triangulasi CEO**

P: Selamat siang bapak, maaf mengganggu waktunya. Perkenalkan saya Regina Lucki Pak dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta, izin menanyakan beberapa hal terkait dengan komunikasi internal yang biasanya dilakukan oleh CEO. Boleh saya izin bapak memperkenalkan diri dahulu Pak

N: Baik Mbak, nama saya Suarizal, dipanggil Rizal, saya sudah bekerja menjadi kepala divisi di PT Dipram Group ini dari tahun 2021 awal

P: Baik. Pertanyaan yang pertama. Menurut bapak, selama bapak bekerja disini, apa saja tugas CEO pada perusahaan ini, Pak?

N: Ya kita tahu ya kalau CEO itu adalah jabatan paling tinggi diperusahaan jadi untuk apa saja yang di kerjakan itu bercabang. Kalau CEO dalam perusahaan ini banyak mengawasi perusahaan, karyawan dan tentunya memimpin perusahaan. Kemudian juga CEO lebih mengingatkan akan aturan-aturan yang telah dibentuk oleh perusahaan untuk dilaksanakan oleh para karyawannya sehingga kemajuan perusahaan itu tanggungjawab CEO, bagaimana cara CEO memimpin, bagaimana CEO melakukan perencanaan atas tujuan perusahaan, walaupun saya sendiri sebagai kepala divisi furniture juga memiliki kewajiban seperti itu juga kepada anak buah saya, seperti itu sih mba

P: Apakah ada pertemuan khusus yang hanya dihadiri oleh anggota keluarga?

N: Ada, yaitu setelah setelah pertemuan umum mingguan yang dihadiri oleh seluruh karyawan

P: Menurut Bapak, apa yang dibicarakan dalam pertemuan tersebut?

N: Setahu saya pengambilan keputusan penting perusahaan dilakukan oleh keluarga yang dilakukan dalam rapat rutin mingguan setelah pertemuan umum yang dilakukan rutin setiap hari Selasa. Namun jika terdapat perbedaan pendapat, maka keputusan akhir diambil oleh Bapak Agus Siswanto.

P: Baik Pak, selanjutnya, apabila nih dalam menyampaikan pesan itu biasanya melalui apa ya Pak? Apakah melalui lisan atau tertulis?

N: Kalau surat itu pasti tertulis ya mba. Tapi misalkan nih waktu rapat itu kebanyakan dan biasanya dilakukan secara lisan mbak atau waktu lagi kasih info lewat telfon ya masuk ke lisan mbak jadi nanti kita koordinasi dan rekap lewat tulisan gitu dan kita catet biasanya biar engga kelupaan karena setiap rapat itu pasti menghasilkan jawaban atau ide baru yang memang nantinya untuk kedepannya itu pasti terpakai, walaupun tidak secara langsung ya, Cuma itu sebagai notulensi buat kita, sapatau kepakai gitu

P: Ee.. biasanya Pak kalau untuk menyampaikan pesan sendiri kepada Pak Agus sebagai CEO itu melewati media apa ya Pak?

N: Buat nyampein pesan tu feksibel yaa, secara saya kan satu ruangan jadi kalau ketemu ya di office sehingga komunikasinya itu bisa secara langsung, atau engga ya waktu saya di toko furniture pas engga di kantor ya lewat telephone atau WA, jadi ya menyesuaikan aja mba. Kalau ada pesanan begitu secara resmi biasanya informasinya dibuat lewat surat, nah dari surat itu nanti bisa di print atau di jadikan file pdf gitu dan dikirimkan ke grup jadi para karyawan itu bisa mengetahui dan mempersiapkan sesuai job desknya. Itu lebih ke nyampein infonya gitu mba

P: Oh baik Pak, menurut bapak, apakah penyampaian pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik?

N: Penyampaian pesan tersebut sejauh ini sudah tersampaikan dengan baik mbak karena memang kita itu kalau ketemu ya di office sehingga selain secara langsung kita lewat WA jadi itungannya ya lebih fleksibel untuk tempat dan waktunya, kalau mau urgent dan lebih cepat lagi untuk disampaikan terkait dengan informasi biasa lewat telephone

P: Biasanya bentuk informasi apa Pak yang disampaikan oleh Pak Agus?

N: Bentuk informasi yaa.. biasanya kalo dari atasan tuh seperti target kerja, koordinasi, aturan-aturan yang harus dilakukan saat melakukan pelayanan. Karena kan kalau Pak Agus sendiri itu CEO ya mba, jadi beliau itu tanggungjawabnya lebih besar terlebih membawahi beberapa divisi kan, jadi kalau untuk efisiennya biasanya saat rapat mbak karna kan itu rapat kita kumpul semua ya dari diisi-divisi jadi seperti materi yang mau disiapkan dan disampaikan itu bisa secara langsung untuk disampaikan, kalau ada kendala atau permasalahan bisa diselesaikan dan didiskusikan di rapat tersebut

P: Baik Pak, tadi bapak menyampaikan terkait dengan permasalahan yang terjadi. Nah, jika ada permasalahan dalam perusahaan bagaimana tindakan yang dilakukan oleh CEO?

N: Kalau ada permasalahan itu pasti evaluasinya terdapat dirapat mingguan mba. Biasanya masuk evaluasi itu di rapat akhir minggu. Jadi CEO akan menanyakan terkait dengan progress yang sudah dijalankan seminggu ini dan kemudian menanyakan pula terkait dengan permasalahannya, setelah itu nanti didiskusikan dan dicari jalan keluarnya secara bersama. Selain itu bias akita juga random mba, kaya tiba-tiba ada pembahasan untuk kedepannya gitu jadi ya terstruktur dan random topik terkait perusahaan gitu

P: Apakah ada rekrutmen thradap calon karyawan yang masih anggota keluarga?

Kalau ada bagaimana prosesnya? Dan bagaimana implikasinya?

N: proses perekrutan tenaga kerja dan penempatannya yang masih ada hubungan keluarga berimplikasi pada karyawan yang masih ada hubungan keluarga ketika

melakukan kesalahan tidak diberi surat peringatan (SP), toleransi keterlambatan pada karyawan yang masih keluarga juga besar, bahasa yang digunakan juga menggunakan bahasa Jawa (kasar/ngoko). Selain itu, penempatan karyawan yang masih ada hubungan keluarga juga berimplikasi pada hal-hal antara lain: karyawan yang masih ada hubungan keluarga ketika melakukan kesalahan tidak diberi surat peringatan (SP), toleransi keterlambatan pada karyawan yang masih keluarga juga besar, bahasa yang digunakan juga menggunakan bahasa Jawa (kasar/ngoko).

P: Bagaimana sikap Bapak terhadap karyawan yang masih ada hubungan keluarga?

N: Karena sudah mengetahui latar belakangnya untuk mengisi jabatan yang krusial saya lebih percaya dengan tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga karena mereka biasanya lebih merasa memiliki perusahaan. Walaupun tenaga kerja non keluarga lebih baik kompetensinya.

P: Menurut Bapak, bagaimana mekanisme pertanggungjawaban tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga?

N: Karena sudah merasa sebagai anggota keluarga maka seringkali tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga tidak membuat laporan pertanggung jawaban.

P: Bagaimana sikap atasan dalam menanggapi ide atau masalah yang disampaikan oleh karyawan?

N: Sikap atasan baik mba, beliau selalu mendengarkan pendapat dari karyawannya, malah beliau itu suka memberikan kesempatan buat kita untuk berpendapat, gimana solusinya atau caranya menanggulangi masalah, jadi terbuka mba disini terus kalau udah ada ide yang dikumpulkan biasanya kita diskusiin, kalau masuk akal ya oke, kalau kurang dibenahin ke arah yang tepat, jadi semua merasa dihargai mba

P: Baik Pak, terimakasih untuk informasinya dan kesediaannya untuk wawancara ini

N: Baik, sama-sama mbak

**Hari/Tanggal: Senin, 21 Agustus 2023**

**Narasumber 6 (Pak Suarizal - Kepala Divisi Distributor ATK & Furniture)**

**Triangulasi Finance**

P: Selamat siang Bapak. Perkenalkan Pak saya Regina Lucki dari Atma Jaya hendak meminta sedikit waktu bapak kembali untuk melakukan wawancara terkait komunikasi internal yang dilakukan oleh Divisi Finance, Pak. Mohon maaf ini wawancara kembali ya Pak.

N: Hahaha engga pa pa, mbak

P: Pertanyaan pertama ya Pak. Dalam perusahaan pasti melakukan komunikasi internal Pak, dalam hal ini komunikasi internal yang dilakukan oleh finance itu bagaimana ya pak sejauh ini?

N: Finance sendiri merupakan divisi yang bertanggungjawab perihal keuangan, banyak sekali aspek perusahaan yang berkaitan dengan keuangan, apalagi dari setiap divisinya itu ada perhitungan budget masing-masing, itu semua perlu perhitungan, engga bisa kalau mau di fix in sendiri setiap departemennya pasti juga harus konfirmasi ke atasan yaitu ke finance, nanti juga finance akan konfirmasi ke CEO sebagai atasannya. Gimana caranya itu kalau masalah perundingan biaya itu kita ada rapatnya juga, ya rapat mingguan karna nanti disitu setiap divisi akan menyampaikan progresnya masing-masing, kalau ada kendala ya disampaikan disitu

P: Pak, bapak tahu atau tidak kalau perusahaan ini perusahaan keluarga?

N: Ya tahu

P: Kalau begitu Bapak tahu mana karyawan yang masih ada hubungan keluarga dan karyawan yang bukan atau tidak ada hubungan keluarga ?

N: Ya tahu

P: Setahu bapak, setelah melaksanakan suatu kegiatan, apakah baik karyawan yang masih ada hubungan keluarga maupun karyawan yang bukan atau tidak ada hubungan keluarga membuat laporan kegiatan (pertanggung jawaban) baik laporan kegiatan maupun anggaran (keuangan)?

N: Karena sudah merasa sebagai anggota keluarga maka seringkali tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga tidak membuat laporan pertanggung jawaban, di sisi lain karyawan yang bukan keluarga, setiap ada kegiatan selalu membuat laporan, baik laporan kegiatan maupun laporan anggaran yang digunakan (keuangan)

P: Selanjutnya dalam berinteraksi, apakah terdapat keterbukaan yang dilakukan oleh finance, Pak?

N: Kalau ngomongin tentang keterbukaan pasti terbuka ya mba, kalau tidak terbuka bagaimana usaha bisa jalan, yang jelas itu kita harus saling berkomunikasi,



finance pasti melakukan komunikasi ya setidaknya kemajuan, atau sekedar kasih info tentang keuangan perusahaan ke atasan, itu juga disampaikan dirapat buat evaluasi, target, ide maupun kalau ada persoalan internal jadi semua boleh berpendapat tapi tidak semua diterima karena kita tahu pasti semua butuh pertimbangan kan

P: Untuk media yang biasa digunakan dalam penyampaian pesan tersebut apa saja ya Pak?

N: Ee.. medianya sih ya lewat rapat karna semua divisi ikut, kalo engga ya lewat chatting group atau person, atau disampaikan secara langsung. Kalo sama saya tu biasanya langsung kalau ketemu, atau sekedar kirim file di chat WA mengenai rekap pengeluan dan pemasukan atau kalau ada tambahan semuanya dicatat dan dikirimkan kepada finance untuk bukti, karena semua yang kita lakukan itu harus disampaikan dan dikomunikasikan biar engga ada kesalahan. Trus kita juga chat WhatsApp itu buat koordinasi atau misalkan saling tanya, saling bantu gitu, misalkan finance mau memastikan biaya pemasukan dari furniture atau pengeluarannya semacam itu ada catetannya juga

P: Baik Pak, menurut bapak penyampaian pesan yang dilakukan tersebut apakah tersampaikan dengan baik atukah belum ya Pak?

N: Menurut saya sih udah baik ya, kan bisa lewat media atau kita kan juga bisa ketemu langsung ya pas rapat jadi aman lah yaa. Tapi kadang kalau pas engga bareng gitu yang ditakutkan kesalahpahaman dan untuk jelasinnya sih tetep enak langsung mbak

P: Biasanya bentuk informasi apa Pak yang disampaikan oleh Mbak Vio sebagai finance?

N: Bentuk komunikasinya ya... sebentar... ee bentuk komunikasi yang biasa disampaikan oleh Mbak Vio selama ini itu biasanya lebih ke target penjualan ya kalo diseluruh divisi, karna kan kita kalau rapat juga membahas mengenai budget, target dan segala macamnya, nah untuk memantau mengenai target penjualan itu disini juga bagian finance, jadi finance juga memberikan semacam koordinasi untuk nutup target itu jadi lebih ke pemantauan dan koordinasi

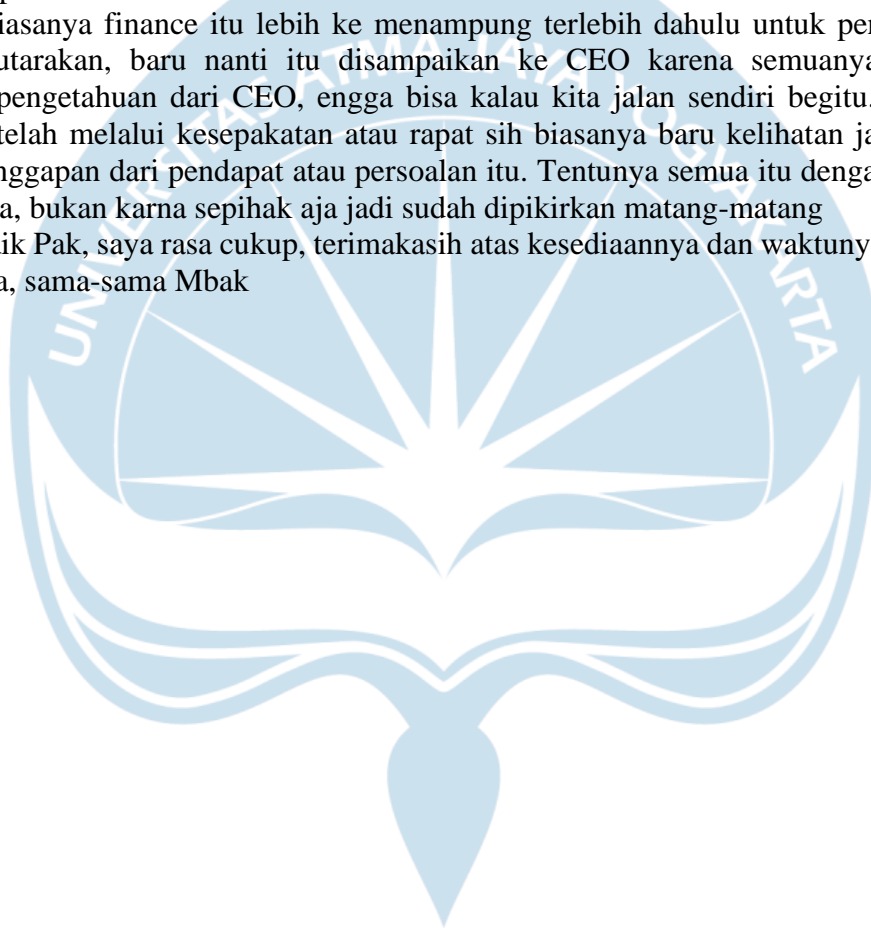
P: Oh baik Pak, menurut bapak, apakah penyampaian pesan tersebut dapat tersampaikan dengan baik?

N: Emm.. untuk penyampaian pesan dari finance sih saya rasa sudah baik, dia selalu memberikan apa ya semacam pengarahan gitu dan biasanya kan dia juga selalu crosscheck terkait dana yang masuk dan yang keluar atau keuntungan yang didapat supaya tidak salah, jadi ketelitian juga baik kalau saya lihat. Biasanya juga finance menyampaikan informasi terkait keuangan pada rapat juga jadi semua pemangku kepentingan bisa mengetahui dan bisa berpendapat atas keuangan perusahaan

P: Selanjutnya Pak, jika ada permasalahan dalam perusahaan bagaimana tindakan atau cara yang dilakukan oleh Finance?

N: Kalau finance itu lebih di rapat kalau menyelesaikan permasalahan, sehingga disitu juga ada CEO yang bisa memantau dan mengetahui terkait

- permasalahannya, sehingga tidak terlepas dari tangan CEO sebagai atasan
- P: Media apa yang biasa digunakan Finance dalam menyampaikan pesan kepada kepala divisi?
- N: Biasanya secara langsung mbak kan kita juga ketemu dikantor, bisa juga ya waktu rapat, kalau enggak lewat chat WA yang mana pesan yang disampaikan itu bisa kapan saja, atau misalkan urgent lagi baru lewat telephone gitu simpelnya mba
- P: Bagaimana sikap finance dalam menanggapi persoalan maupun pendapat dari kepala divisi atau bawahan?
- N: Biasanya finance itu lebih ke menampung terlebih dahulu untuk pendapat yang diutarakan, baru nanti itu disampaikan ke CEO karena semuanya kan perlu sepengetahuan dari CEO, enggak bisa kalau kita jalan sendiri begitu. Baru nanti setelah melalui kesepakatan atau rapat sih biasanya baru kelihatan jawaban atau tanggapan dari pendapat atau persoalan itu. Tentunya semua itu dengan sikap adil yaa, bukan karna sepihak aja jadi sudah dipikirkan matang-matang
- P: Baik Pak, saya rasa cukup, terimakasih atas kesediaannya dan waktunya
- N: Ya, sama-sama Mbak



**Hari/Tanggal : Selasa, 23 Agustus 2023**

**Narasumber 6 (I Ambar Sari- Kepala Divisi Bakery)**

**Triangulasi Kepala Divisi Transport**

P: Selamat Siang Bu Ambar. Perkenalkan nama saya Regina Lucki dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tujuan saya disini untuk menanyakan beberapa hal terkait komunikasi internal dalam perusahaan ini Bu. Boleh ibu perkenalan diri bu

N: Ya, baik. Nama saya I Ambar Sari, usia 40 tahun. Saya disini bekerja di divisi catering and bakery sebagai kepala divisinya dari tahun 2020

P: Em.. Baik Bu, pertama saya mau tanya terkait komunikasi sesama kepala divisi disini itu bagaimana ya Bu?

N: Kami komunikasinya itu saling koordinasi satu dengan yang lain ya, e apalagi kalau berbicara kepala divisi saya lebih sering dengan transport karena bidang transport dan catering itu kebanyakan bareng saat ada pesanan seperti saat ada pesanana tour perjalanan git yam aka divisi tour transport itu butuh konsum jadi kita sediain apa yang dibutuhkan dan dikehendaki sama costumernya, jadi dilihat kita itu sama-sama saling butuh ya, jadi kita juga harus saling komunikasi dan koordinasi itu point pentingnya

P: Oh iya baik bu, biasanya media apa yang biasa digunakan Bu dalam koordinasi atau menyampaikan pesan?

N: Biasanya sih kalau ga lewat telfon biasa lewat WA, atau secara langsung. Kalau mau mengirim pesan singkat ya lewat WA, kadang saya ke kantor sana kalau pas ketemu ya secara langsung, kalau pas engga satu ruangan kaya misalkan salah satu lagi ada kerjaan diluar kantor sehingga tidak dalam satu tempat ya telfon atau chat biasanya

P: Dari segala macam media penyampaian pesan tersebut, apakah penyampaian pesan tersebut bisa dikatakan efektif?

N: Efektif sih mba kalau yang saya rasa, cuma kan tergantung bagaimana yang menyampaikan pesan dan yang menerima pesan. Kalau keduanya komunikasinya

bagus dan informasi yang disampaikan dapat masuk dan dapat diterima ya berarti efektif, lain halnya kalau yang nyampein kurang jelas, pasti yang nerima juga bingung dan engga jelas, begitu juga sebaliknya. Jadinya ya tergantung, tapi selama ini tu pesan yang disampaikan efektif mba, kita juga diskusi, bicara-bicara bareng lewat chat buat pesan singkat, Cuma kalau mau ngomong cepet dan misalkan udah keburu-buru mau disampein ya lewat telephone suara mbak atau ketemu langsung

P: Biasanya bentuk informasi yang disampaikan itu apa Bu sesama kepala divisi?

N: Dalam melakukan setiap kegiatan itu pastinya ada diskusi, ada arahan, ada tuntunan ya, jadi dalam menjalankan pekerjaan keseharian itu kita semua anggota tidak terlepas dari adanya koordinasi mbak. Koordinasi itu penting, kalau ga ada koordinasi gimana bisa jalan? Yang ada nanti malah bingung arahnya, bingung yang mau dikerjain apa, udah bener atau belum, malah nanti jadinya mengambang hasilnya. Jadi untuk sesama divisi ini pasti kita saling koordinasi, saling diskusi terkait pemesanan, udah fix belum, udah bayar belum dan selalu harus dikomunikasikan, selalu dipastikan jangan sampai ada yang terlewat, itu makanya kenapa kita juga perlu dan harus teliti dalam menjalankan segala sesuatunya

P: Apabila terjadi konflik, permasalahan atau mis-komunikasi seperti itu, bagaimana sih cara kepala divisi transport menanggulangi dan mengatasinya?

N: Jalan satu-satunya adalah berunding mba, dicari akar permasalahannya terus solusinya apa yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan ini. Kaya misalkan itu kepala divisi transport yang saat itu dilapangan bareng sama tamu memberi kabar bahwa makanannya kurang padahal udah sesuai pesanan, otomatis saya kepala divisi catering and bakery langsung *gercep* buat nambahin kekurangan tersebut, kalau engga saya biasa minta ke staff saya yang ada disana untuk koordinasi nambahin. Jadi kalau di catering atau pas buat roti itu sebisa mungkin dan lebih baik kelebihan porsi ya ketimbang kekurangan, karna kalau kelebihan itu bisa nutup kalau ada yang kurang porsinya, kalau kekurangan kan nanti kudu cari lagikan malah pusing, tapi Puji Tuhan selama ini aman sih mbak, kita selalu buat lebih dan pasti mencukupi untuk pesanannya

P: Kemudian, bagaimana sikap kepala divisi transport dalam menanggapi ide atau masalah yang disampaikan?

N: Perihal ide atau permasalahan itu kita hampir sama ya kita sebagai sesama kepala divisi. Kalau dilihat, permasalahan itu kan ada akarnya, nah kita lihat dulu akar permasalahannya apa jadi engga langsung secara mentah-mentah diterima, semua itu tentu menggunakan sikap yang bijak. Komunikasi antar karyawan itu juga berpengaruh, sehingga semuanya saling mengetahui tidak ada yang disembunyikan, itulah keterbukaan penting untuk dilakukan sesama tim, biasanya kita kalau ada kendala gitu disampein dirapat sebagai evaluasi dari pekerjaan yang sudah dilakukan.

P: Apakah terdapat keterbukaan yang dilakukan oleh kepala divisi transport dengan sesama kepala divisi lainnya?

N: secara general kita pasti melakukan keterbukaan mbak. Keterbukaan tersebut berguna untuk kemajuan perusahaan. Segala ide, pendapat itu demi keberlangsungan perusahaan dan seisinya, terutama sebagai kepala divisi itu kita memiliki kewajiban untuk memegang dan bertanggungjawab atas segala isi yang ada didivisi kita, baik dari kemajuan divisi itu, dari kinerja, dari pemasukannya dan pelayanan ke tamu pun juga kita pikirkan tentu semuanya yang terbaik. Jadi kalau bahas keterbukaan, semua itu terbuka dan saling memberi update dan komunikasi terus

P: Oh baik, jadi keterbukaan itu perlu ya untuk kemajuan perusahaan

N: Betul mbak, karna dengan adanya keterbukaan itu nanti kita bisa menggali ide-ide yang mungkin kalau dipikir sendiri gitu bisa jadi ga kepikiran, jadi kan sedikit sayang kan, jadi itu juga sarana menggali ide, menambah pandangan baru kira-kita gitu sih

P: Baik Bu, terimakasih untuk informasinya dan waktunya yaa Bu N: Ya.. sama-sama mbak



**Hari/Tanggal: Selasa, 23 Agustus 2023**

**Narasumber 7 (Putra Artono- Staff/Driver)**

**Triangulasi Staff Driver Bayu Setyo Purnomo**

P: selamat siang Mas, terimakasih atas waktunya. Perkenalkan nama saya Regina Lucki, saya dari Atma Jaya Yogyakarta. Saya izin bertanya terkait dengan komunikasi internal yang terdapat di perusahaan ini yaa Mas. Mohon masnya perkenalan dulu, Mas

N: Nama saya Putra Artono, usia 33 tahun, disini bekerja sebagai driver selama 1 tahun ini mba hehe

P: Baik Mas

N: Mbak nya dari jurusan mana mbak?

P: Saya dari fisip mas, jurusan ilmu komunikasi, disini saya izin untuk mewawancarai mas Bayu guna untuk pengambilan dan pemenuhan data saya.

N: Oh baik, boleh, silahkan mbak

P: Jadi pertama, saya mau bertanya Mas, untuk komunikasi internal sesama staff divisi transport ini bagaimana yaa Mas?

N: untuk komunikasinya sih kita biasanya saling koordinasi yaa mba, bisa saling diskusi, bertukar cerita seperti itu karna kita hampir setiap hari bareng, waktunya juga bareng jadi ya bisa dibilang sepaket mbak. Kita juga saling ngingetin satu sama lain terkait jadwal, tamu, kelengkapan isi di mobil yang akan digunakan, waktu, gitu, macem-macem sih mba

P: Ohh baik mas. Nah, biasanya untuk melakukan komunikasi tersebut melalui media apa saja ya Mas sesama divisi ini?

N: Untuk media yang digunakan itu kita biasanya secara langsung mba karna kan kita sering bareng yaa, hampir setiap job itu selalu bareng. Selain itu kita komunikasinya lewat telefon mba, karna untuk info yang disampaikan bisa langsung tersampaikan ke orangnya. Kadang juga kita vidcall kalau iseng gitu jadi bisa lihat jelas lagi untuk tempatnya, disitu sama siapa gitu. Trus kita juga lewat WA baik lewat *japri* atau grup

P: Menurut Mas, komunikasi tersebut itu bisa dibilang efektif atau engga?

N: Ya, kalau dibilang efektif ya efektif mbak karna kita nih ketemu langsung jadi komunikasi bisa langsung ya apalagi dilapangan karan kita sistemnya lebih ke *tour group* ya seringnya jadi ya bareng-bareng terus, trus kita juga lewat telephone ya efektif juga sih karna kalau pas job barengpun kadang kepencar gitu ya nanti tinggal telfon atau chat kalau membutuhkan dan kalau misalkan konfirmasi terkait tamunya sudah kelar atau belum nanti bisa cepat lewat telfon atau grup gitu

koordinasiinnya

P: Kalau antar karyawan tersebut bentuk informasinya apa ya Mas?

N: Ya itu tadi mbak, kita sesama karyawan saling koordinasi yang dilakukan via WA atau telfon tadi atau langsung, jadi misalkan lagi nih kita saling mengingatkan terkait kebutuhan saat mau anter tamu, semua bantu check mobilnya beserta kelengkapannya, biasanya kita didalem mobil tuh ada snack kecil-kecil gitu mba, nah terkadang masih ada yang luput jadi diingetin, terus kaya tissue itu juga sesama karyawan ingetin karna tissue itu sering sih ya di cari jadi semua harus kompak harus lengkap serentak

P: Oh baik Mas. Selanjutnya nih Mas saya mau tanya, pasti dalam menjalankan tugas bersama itu terkadang ada miskom ya Mas antar karyawannya, nah cara menanggulangi miskom atau permasalahan tersebut gimana Mas?

N: Emm cara menanggulangi miskom itu bisa dilakukan dengan komunikasi yang baik, sesama karyawan itu harus selalu kasih kabar gimana-gimananya tentang informasi apalagi dari pimpinan. Kalau pimpinan perintah atau koordinasi tentang A maka kita harus melakukannya dan kita juga saling mengingatkan gitu, kalau engga tahu ya harus tanya, harus terbuka, engga boleh takut, namanya aja juga team pasti harus saling menopang. Kalau dalam karyawan sendiri belum bisa atau bingung itu komunikasikan ke kepala divisi maka kepala divisi akan memberikan arahan yang jelas dan pasti, jadi kita tidak perlu untuk mengira-ira, nanti kalau salah malah fatal, jadi semua itu harus dikomunikasikan baik sesama karyawan atau sama atasan biar semua jelas dan meminimalisir permasalahan

P: Apakah terdapat keterbukaan yang dilakukan oleh sesama staff divisi transport ini?

N: Perihal keterbukaan itu karna kita setiap hari ketemu ya staff transport dengan staff transport, ya jadi secara alamiah gitu soal pekerjaan, jadi saling tahu informasi tearu mbak, kita juga kalau bareng kan ngomongin pekerjaan dan secara ga langsung gitu mengalir kita bahas kaya tamunya, mobilnya itu gimana biar nyaman, strategi-strateginya, terus yaa semacam topik random aja mba

P: Selanjutnya Mas, bagaimana interaksi yang dilakukan oleh para karyawan pada saat waktu luang ya Mas?

N: Interaksinya ya kalau pas lagi job bareng, sewaktu istirahat atau waktu nunggu tamu itu kita ya ngobrol mba, duduk, rokokkan bareng, cerita-cerita, kadang tu kita sambil diskusi terkait pekerjaan dan plan hari kedepan mba belum nanti topik-topik diuar pekerjaan gitu kita juga bahas, biasa kan mba

P: Baik Mas, saya rasa cukup untuk informasinya, sekali lagi terimakasih banyak ya Mas atas waktunya dan kesediaannya untuk saya tanyai

N: Sama-sama mbak, semoga lancar ya tugas akhirnya P: Amin, terimakasih banyak Mas

## PEDOMAN OBSERVASI PENELITIAN

### PROSES KOMUNIKASI INTERNAL DALAM BISNIS KELUARGA PT DIPRAM GROUP MANAGEMENT (PERSEROAN)

Pada saat melaksanakan penelitian di PT Dipram Group Management (Perseroan), Yogyakarta, peneliti akan menggunakan pedoman observasi yang telah disusun dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pada saat pelaksanaan observasi. Peneliti akan mengamati mengenai aktivitas yang dilakukan oleh segenap karyawan yang bekerja di perusahaan keluarga PT Dipram Group Management (Perseroan) selama jam kerja berlangsung yaitu hari Senin hingga hari Jumat pada pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Pengamatan tersebut akan peneliti lakukan selama 2 minggu dan terhitung 10 hari penelitian dengan tujuan untuk melihat bagaimana keteraturan dan kebiasaan yang dilakukan oleh seluruh anggota organisasi PT Dipram Group Management (Perseroan) disetiap minggunya, apakah aktivitas yang dilakukan selalu sama dan teratur ataukah tidak. Pedoman observasi mengenai “Proses Komunikasi Internal Dalam Bisnis Keluarga PT Dipram Group Management (Perseroan)” dapat dilihat sebagai berikut:

#### **Hari 1: Rabu, 2 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pada briefing tersebut terdapat karyawan yang keluarga dan yang bukan. Pada karyawan yang keluarga terdapat tindakan dimana terlambat masuk sebentar namun langsung mengikuti breafing.</li><li>• Karyawan yang bukan keluarga on time dalam mengikuti breafing</li><li>• CEO menanyakan terkait dengan perencanaan yang akan dilakukan. Apabila bertanya kepada yang keluarga maka bahasa yang digunakan cenderung santai namun jika bertanya kepada yang bukan keluarga cenderung sungkan jadi lebih halus</li></ul>

2	Bekerja	09.00 WIB	<p>umurnya tidak terlalu jauh seperti “<i>pokoke tetep dilayani, nek diajak ngobrol ya disauri, beri kesan sik apik</i>”, namun akan menggunakan bahasa jawab halus dan bahasa jawa yang digunakan pakai jawa krama terhadap staff yang jauh lebih tua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport mendapat telepon dari CEO yang merupakan ayahnya terkait dengan keberangkatan dijadwal lain. Bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia yang cenderung santai dan dicampur dengan bahasa Indonesia seperti “<i>lha iyo pak, ngerti, cuman kan tamune....</i>”, “<i>yowes pak iki jadwale tak kirim lewat WA ae ya</i>” Penulis mendengar bahwa jadwal keberangkatan lain sudah dikirimkan melalui WhatsApp</li> <li>• Kepala divisi transport membuat gambaran materi terkait pemesanan untuk dipublikasikan. Setelah membuat gambaran materi tersebut, kepala divisi mencetaknya melalui print dan diberikan kepada CEO dengan sepengetahuan Finance</li> </ul> <p>Adanya seleksi karyawan baru. Pada prosedur seleksi untuk karyawan yang masih ada hubungan keluarga tidak formal dan langsung ditempatkan pada posisi strategis, tidak mengikuti tes sehingga kualifikasinya kadang tidak sesuai, sedangkan karyawan yang bukan keluarga, proses seleksinya mengikuti seleksi pada umumnya, yaitu meliputi tes tulis, tes komputer dan wawancara.</p>
3	Makan Siang	11.00- 12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi tour and transport meminta tolong untuk mengambilkan pesanan go-food tersebut didepan kantor kepada staff transport-nya yang kebetulan ada disitu dan akan membeli makan, secara sering melakukan interaksi. Kepala divisi mengatakan “Bang, aku minta tolong sekalian ambilin go-foodku didepan nanti bilang atas nama Diaz, udah dibayar og”, terlihat bahwa kepala divisi meminta tolong kepada staff-nya</li> </ul>

			yang bukan keluarga karena sekalian mau keluar
4	Melayani Tamu	12.00 WIB- selesai  16.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peneliti melihat bahwa kepala divisi transport mendapatkan telepon dari customer dan menanyakan terkait pemesanan armada. Setelah terdapat negosiasi dan persetujuan, kepala divisi transport yang merupakan anak CEO menyampaikan terkait pemesanan tersebut kepada CEO yang bersifat <i>sharing</i> sehingga didalamnya terdapat komunikasi dua arah antara ayah dan anak. Bahasa yang digunakan saat itu santai, tidak formal, menggunakan bahasa jawa dan CEO juga memberikan pendapatnya secara terang-terangan</li> <li>• Peneliti juga bertanya, surat tersebut akan dikirimkan melalui apa, Kepala divisi transport menjawab dimana surat tersebut akan dikirimkan melalui <i>e-mail</i> kepada CEO dan juga dikirimkan melalui WhatsApp Group supaya diketahui oleh para staff divisi transport</li> </ul>



**Hari 2: Kamis, 3 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Owner/CEO memberikan himbauan dan mengingatkan akan aturan / SOP yang ditetapkan untuk diterapkan kepada tamu. Pada saat ditanya “<i>paham atau tidak</i>” terlihat bahwa CEO menanyakan ke karyawan yang bukan keluarga menggunakan bahasa jawa ngoko, namun ke karyawan yang bukan keluarga menggunakan bahasa jawa krama (bahasa jawa yang lebih halus) dan bahasa indonesia</li> <li>• Para karyawan memperhatikan dengan seksama dan respon gesture yang diberikan seperti menganggukkan kepala seperti tanda mengerti akan yang diinformasikan oleh CEO</li> <li>• Peneliti melihat bahwa suasana briefing pagi adalah santai dan penuh semangat optimis</li> </ul>
2	Bekerja	08.30-11.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para karyawan bekerja masing-masing dalam satu ruangan (CEO/Owner, Finance dan kepala divisi)</li> <li>• Pada saat jam kerja salah satu karyawan yaitu kepala divisi catering (keluarga/istri CEO) mendapatkan telepon dari pelanggan untuk memesan paket catering untuk perayaan selamatan. Bahasa yang digunakan saat berbicara adalah bahasa indonesia yang dicampur menggunakan bahasa Jawa krama halus</li> <li>• Setelah selesai melakukan panggilan bersama dengan pelanggan, kepala divisi catering menginformasikan kepada karyawan divisinya melalui telephone terkait pemesanan tersebut</li> </ul>

3	Makan Siang	11.30-12.30 WIB	<p>dan mengingatkan untuk dicatat secara keseluruhannya seperti “<i>mbak, tolong ini direkap ya untuk informasi datanya, nanti kalau sudah saya diinfokan di WA</i>”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para karyawan kembali membicarakan hal <i>random</i> diluar topik kantor. Terlihat bahwa disitu terdapat Kepala Divisi Bakery, Finance, CEO sehingga karyawan lain dari divisi transport seperti sedikit sungkan apabila ingin bercerita banyak, sehingga yang banyak bercerita adalah CEO dan kepala divisi bakery yang merupakan suami istri</li> <li>• Pada hari itu, kebetulan penulis membawa makan siang sendiri sehingga melihat interaksi yang didalam kantor saat istirahat makan siang. Terdapat Kepala Divisi Transport (anak) yang baru saja mau keluar ruangan dipanggil oleh Kepala Divisi Catering sperti “<i>Adek, mau kemana?</i>” di jawabnya “<i>beli minum bu</i>” dan ibunya menanggapi “<i>titip sisan ibu</i>”</li> <li>• Panggilan yang diberikan tetaplah sama yaitu “<i>adek</i>” dan “<i>ibu</i>”</li> <li>• Kemudian ada lagi karyawan divisi transport yang mau ikut beli minum di warung seperti “<i>mas, meluuu akuu</i>” terlihat bahwa staff driver tersebut sudah dekat dengan kepala divisi transport sehingga mereka tidak</li> <li>• sungkan dalam berekspresi</li> </ul>
---	-------------	-----------------	--

4	Melayani Tamu / Bekerja	<p>12.00 WIB</p> <p>14.30 – 16.00 WIB WIB</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport melakukan panggilan telepon kepada karyawannya yang berada dilapangan. Setelah selesai telepon, kepala divisi memberikan informasi kepada CEO tersebut secara langsung karena dalam satu ruangan yaitu di office</li> <li>• Peneliti melihat bahwa kepala divisi membuat memo yang kemudian diprint dan ditempelkan pada madding kantor sehingga bisa dilihat oleh seluruh karyawan Staff finance keluar dari office untuk membeli makanan yang berada disebelah kantor, dan menawarkan kepada karyawan lainnya menggunakan bahasa jawa, seperti: <i>“ameh titip ra aku ameh tuku jajan angkringan”</i> menggunakan bahasa jawa ngoko atau bahasa jawa yang non-formal, karyawan lainnya juga menjawab sesuai pesanan masing-masing</li> <li>• Terdapat karyawan tour and transport yang menjadi bahan bercanda karena dikatakan bahwa <i>“Suami Takut Istri”</i> sehingga suasana dikantor sangat cair dan menyenangkan. Dikatakan bahwa <i>“Kui Rizal, nek suami takut istri”, “ngopo e zal, bojomu nyokot po?”</i>, <i>“Hess ngko malah dikon turu njobo koe”</i> dan lain sebagainya. Terlihat bahwa sesama karyawan juga saling melontarkan candaan</li> <li>• Banyak karyawan yang mulai ramai bercerita, dan mulai mempersiapkan diri untuk berkemas membereskan meja. Terdapat karyawan yang mengatakan <i>“wes wess sesuk meneh kerjonee, bali bali”</i> bahasa yang digunakan sangat santai dan condong pada bahasa tidak formal</li> </ul>
---	-------------------------	---	--

**Hari 3: Jumat, 4 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi (dilanjut dengan rapat akhir minggu)	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO membuka briefing dan menanyakan <i>/follow up</i> terkait target yang dijalankan dengan nada santai kepada kepala divisi transport “<i>gimana kemarin untuk tamunya</i>”</li> <li>• CEO memimpin diskusi bersama para anggota dengan nada semangat dan dengan <i>gesture</i> menggerakkan/mengayunkan tangan</li> <li>• Para karyawan menganggukkan kepala pada saat CEO menjelaskan dan memperhatikan seperti memberikan isyarat “iya” atau “paham” akan penjelasan dari CEO</li> </ul>
2	Rapat (akhir minggu)	08.30-10.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO meminta kepada Finance untuk membukakan materi presentasi di file untuk disampaikan kepada segenap karyawan seperti: “<i>Mbak, minta tolong ditampilin filenya kemarin ya</i>” menggunakan bahasa yang santun, halus, bahasa indonesia</li> <li>• Kepala divisi transport yaitu sang anak lebih banyak untuk mengutarakan pendapatnya. Penulis melihat bahwa untuk jiwa kepemimpinannya cukup baik dan dari segi <i>gesture</i> saat menjelaskan baik dan meyakini pendengar de ngan menggerakkan/mengayunkan tangan</li> <li>• CEO menyampaikan pesan terkait evaluasi dengan nada tegas untuk mencapai target kedepannya</li> <li>• Adanya sikap saling tabrak pembicaraan antara karyawan dengan argumen masing- masing</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO menjadi penengah akan masukan dan segala informasi yang disampaikan oleh seluruh karyawan</li> </ul>
3	Bekerja	10.00-11.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finance memberikan progress pekerjaan kepada CEO, tanggapan CEO lebih tegas untuk memastikan pemasukan dan pengeluaran keuangan perusahaan</li> <li>• Kepala divisi distributor ATK &amp; furniture bercerita terkait dengan pesanan mabel pada CEO terkait dengan kendala dengan tanggapan yang serius dan saling brainstorming dengan komunikasi secara langsung</li> </ul>
4	Makan Siang	11.00-12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesama karyawan saling menawarkan untuk titip go-food atau tidak, komunikasi yang dilakukan santai, namun terdapat panggilan sesuai dengan usia, apabila usianya lebih tua itu menggunakan “Pak/Bu”, jika seumuran maka “mbak/mas”, jika seumuran tetapi dekat “bang”</li> <li>• CEO jalan-jalan mengelilingi office dan melihat makanan para karyawan (baik karyawan yang keluarga maupun yang bukan), sambil iseng melontarkan pertanyaan terkait makanan tersebut seperti: “makan apa mbak?”, “menu apa lagi hari ini ...” dan karyawan menjawabnya sesuai dengan pertanyaan</li> </ul>



5	Jumat	12.30-13.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para karyawan yang beragama muslim melakukan ibadah</li> <li>• Para karyawan yang beragama non-muslim tetap melanjutkan pekerjaan di office</li> <li>• Penulis tetap mengamati para pekerja. Pada saat jumat para pekerja non-muslim tetap melaksanakan pekerjaanya</li> </ul>
4	Melayani Tamu	12.00 WIB -selesai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport memberikan informasi dari kepala divisi catering bahwa terdapat pesanan group yang membutuhkan konsumsi juga melalui telepon karena tidak dalam satu tempat, dengan bahasa yang santun dan sopan</li> <li>• Pada telepon tersebut kepala divisi transport mengatakan bahwa rincian dan catatan terkait pemesanan group tersebut sudah dikirimkan melalui chat WhatsApp sehingga kelanjutannya bisa dilihat disitu dan nanti akan adanya diskusi lanjutan Kepala divisi transport memberikan kabar tersebut kepada CEO dan CEO menanggapi dengan baik seperti: <i>“iso ditambah meneh omset e dek”</i></li> <li>• Panggilan yang diberikan CEO kepada kepala divisi adalah “dik” yang berarti adik, karena di rumah kepala divisi transport dipanggil oleh orang tuanya “adik”</li> </ul>

**Hari 4: Senin, 7 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefing pagi dilakukan dengan semangat, intonasi semangat dari CEO kepada karyawan</li> <li>• CEO menghimbau untuk tetap melayani tamu dengan senang hati, dengan senyum, dan mengingatkan tentang SOP yang sudah ditetapkan. Bahasa dalam penyampaiannya halus. Para karyawannya juga mendengarkan dengan sikap siap dan mimik wajahnya adalah serius memperhatikan</li> <li>• Para karyawan mendengarkan arahan tersebut dengan seksama dan dengan posisi siap memperhatikan</li> <li>• Atasan memberikan kesempatan untuk bertanya atau menanggapi pesan yang disampaikan dengan nada ramah <i>“ya silahkan, boleh kalau ada yang mau bertanya”</i></li> </ul>
2	Rapat (awal minggu)	08.30-10.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat dihadiri oleh Owner sekaligus CEO, finance, kepala divisi dan perwakilan dari staff masing-masing divisi walaupun terdapat kepala divisi yang datang terlambat</li> <li>• Pada rapat tersebut penulis melihat bahwa walaupun terdapat keluarga didalamnya namun suasana rapat tetap profesional, sikap, tindakan, bahasa yang digunakan adalah bahasa formal. Namun, terkadang dalam pendapat dan pengambilan keputusan sang anak (kepala divisi transport) masih ikut ambil kendali serta untuk dalam bersikap lebih berani jika dibandingkan dengan karyawan lain yang bukan keluarga</li> <li>• Untuk panggilan sesama karyawan ada yang formal ada yang tidak, seperti menyesuaikan dengan usia, jika lebih tua yaitu <i>“Pak”</i> namun jika lebih muda <i>“Bang”</i>, <i>“Mas”</i></li> <li>• Terlihat bahwa saat karyawan lain menyampaikan pendapat, sang anak yaitu</li> </ul>

			<p>kepala divisi transport melakukan tindakan yaitu berbisik kepada CEO yang merupakan ayahnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat tersebut berjalan dengan lancar, sempat terdapat adu argument yang terjadi dari sang anak yang menjadi kepala divisi tour dan CEO yaitu ayahnya karena pandangan yang dimiliki berbeda. Adu argument tersebut terjadi dengan nada halus namun terdapat tekanan nada didalamnya</li> <li>• Setelah melalui <i>brainstorming</i> akhirnya terdapat keputusan yang diambil dimana keputusan sang anak diambil namun terdapat pula sedikit keputusan CEO yang diambil</li> <li>• Kepala divisi bagian catering juga mengikuti rapat dengan baik, memberikan saran namun hanya sedikit dan tidak mendominasi, hanya saja ibu (kepala divisi bakery) ikut memberikan saran terkait divisi transport namun tidak mendominasi atas divisi tersebut. Namun, pada saat catering yang menyampaikan progress dan karyawan lain boleh berpendapat, sang anak yaitu kepala divisi tour memberikan masukan dan saran yang tegas terkait kemajuan dan perkembangan divisi catering</li> <li>• Setelah selesai melakukan kegiatan, terdapat tenaga kerja yang berasal dari anggota keluarga tidak membuat laporan dari kegiatan yang telah dilakukan tersebut.</li> </ul>
--	--	--	--

3	Kerja	10.00WIB  11.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport melakukan panggilan melalui telepon bersama dengan rekannya yang lain terkait dengan penjadwalan dan crosscheck keseluruhan. Bahasa yang digunakan bahasa Indonesia, dalam melakukan panggilan</li> <li>• Penulis mendengar bahwa kepala divisi ATK &amp; Furniture melakukan perintah kepada staff-nya untuk menunggu barang yang akan diantar ke toko karena sudah hampir sampai jadi harus standby</li> <li>• Kepala divisi ATK &amp; Furniture pada panggilan telepon tersebut mengkoordinasikan untuk barang yang datang di check kembali jumlahnya, jenis barangnya sudah benar atau belum dan jangan lupa minta struknya</li> </ul>
4	Makan Siang	11.00- 12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suasana di office ramai, tidak formal dan santai. Mereka berdiskusi terkait makanan yang mau dibeli. Pada saat sedang menunggu, sesama karyawan yang seumurannya yang muda dapat melakukan jokes yang sama, namun tidak dengan karyawan yang berbeda usia tidak bisa melakukan jokes bersama karyawan yang lebih muda</li> <li>• Sesama karyawan dari jenjang usia paling muda hingga tua terdapat disitu, panggilan yang diberikan beragam ada yang 'Pak', 'Mas', 'Bang', 'Bos'. 'Pak' biasanya digunakan untuk yang lebih tua walaupun jabatan bisa lebih rendah, 'Mas' biasa digunakan saat hampir usianya sama-sama muda atau berbeda usia namun belum terlalu tua, 'Bang' dan 'Bos' itu hampir sama seperti 'Mas' namun untuk tahap interaksinya lebih santai lagi</li> </ul>

5	Melayani Tamu	13.00 WIB  14.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya telephone masuk dari staff transport yang memberikan kabar bahwa adanya pemesanan armada dari klien, pesan tersebut dikonfirmasi kepada kepala divisi yang saat itu ada di office</li> <li>• Bahasa yang digunakan Kepala divisi transport kepada staffnya cenderung santai dan tegas terhadap maksud yang dituju, terlihat pula adanya konfirmasi berulang seperti “<i>dipastiin dulu sama tamune</i>”.</li> <li>• Kepala divisi transport yang datang ke meja CEO untuk bertukar pikiran dan berdiskusi terkait pekerjaan secara langsung sehingga CEO juga memberikan masukan yang bijak terkait hal tersebut. Bahasa yang digunakan halus namun terlihat sangat santai. Untuk keterbukaan dalam diskusi lebih banyak dan leluasa jika dibandingkan dengan karyawan yang bukan keluarga</li> </ul>
---	---------------	-----------------------------------	---



**Hari 5: Selasa, 8 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pembukaan briefing dari CEO dan mempersilakan karyawannya a menyampaikan masing-masing progress yang akan dilakukan dihari itu maupun kesulitan yang dialami keseharian namun secara singkat</li><li>• Adanya evaluasi yang diberikan dari CEO dan kepala divisi transport atas pekerjaan yang dilakukan sebelumnya. Terlihat bahwa kepala divisi transport memiliki kewenangan lebih dalam menyampaikan pendapat dan masukan tanpa rasa sungkan</li><li>• Para karyawan mendengarkan dengan seksama dengan posisi siap</li><li>• Mengingatkan kepada seluruh karyawan bahwa bekerja sesuai dengan SOP dan mengimplementasikan visi dan misi perusahaan</li><li>• Atasan mengingatkan bahwa kalau kerja harus professional, nada yang digunakan tegas</li></ul>
2	Rapat Keluarga Inti	08.30-10.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapat dihadiri oleh Owner sekaligus CEO (Ayah), Kepala Divisi Catering (Ibu), Kepala Divisi Transport (Anak) dan Kepala Divisi Furniture (Rekan yang sudah dekat dengan keluarga)</li><li>• Penulis tidak dapat ikut serta hadir dalam rapat keluarga tersebut karna yang bisa ikut hanya ranah keluarga dan rekan yang sudah seperti keluarga</li></ul>

3	Bekerja	10.00-11.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO menghampiri kepala divisi dan staff yang berada di office tersebut dan menanyakan “<i>sudah sampai mana?</i>” dan menanyakan omset yang didapat perusahaan kepada finance “<i>wes piro omset e saiki?</i>” Kepala divisi transport melakukan panggilan telepon dari <i>staff/ driver</i> terkait dengan pemberian kabar <i>tour</i> yang sedang dijalani dihari itu</li> <li>• Penulis melihat bahwa segalanya yang berada dilapangan dapat dikonfirmasi secara cepat melalui telepon langsung dengan karyawan yang berkaitan</li> </ul>
4	Makan Siang	11.00-12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penulis dan karyawan lainnya makan siang di kantor karna membawa makan dari rumah</li> <li>• Saat menunggu pesanan kami saling mengobrol dengan santai, saling bertukar cerita</li> <li>• Para karyawan dan penulis saling bertukar cerita tentang kegiatan keseharian, membicarakan hal-hal random. Ada pula yang nonton film sembari makan</li> </ul>



**Hari 6: Rabu, 9 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefing dilakukan dengan berdiri, sehingga karyawan harus sudah siap dan rapi</li> <li>• CEO mengingatkan akan visi dan misi perusahaan, etika yang harus dilakukan. Terutama perusahaan jasa yang dimana banyak bertemu dengan tamu sehingga ketika dilapangan harus ingat akan visi misi yang sudah dibangun oleh perusahaan. CEO menjelaskannya dengan bahasa tubuh seperti tangannya bergerak, ketegasan dalam bersuara, ditambah dengan perumpamaan apabila tidak sesuai SOP maka akan berakibat pada tamu yang tidak merasa puas dengan pelayanan</li> <li>• Atasan menanyakan progress kepada masing-masing karyawan dan kepala divisi yang sudah berjalan sebelumnya dan yang akan dijalankan di hari itu, seperti: <i>“ya sekarang divisi finance, bagaimana kemajuannya?”</i>, <i>“bagaimana pemasukannya apakah sudah nutup atau belum?”</i> kemudian kepada kepala divisi masing-masing terkait dengan operasional yang berjalan, kemudian terkait dengan kegiatan yang akan dilakukan di hari itu. Kemudian juga menanyakan kepada staff, seperti: <i>“gimana dilapangan?”</i> <i>“ada kendala apa saat disana?”</i> <i>“bagaimana tamu yang dilayani? Ada problem atau tidak?”</i> seperti itu, sehingga semua karyawan mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan progress tersebut</li> <li>• Ketika menyampaikan progress tersebut, terdapat karyawan yang <i>grogi</i> dalam penyampaiannya sehingga saat berbicara banyak kata <i>“ee...”</i> dan sedikit patah-patah</li> </ul>

2	Bekerja  /Melayani Tamu	10.00- 11.00 WIB	<p>Finance menanyakan terkait pengeluaran yang dikeluarkan pada saat membawa tamu kepada kepala divisi yang bersifat memastikan seperti: <i>“kemarin bener to Pak mobilnya yang disediakan buat tour keluarga itu 3 jumlahnya?”</i>, <i>“itu nanti tolong rekap biayanya saya dikirimkan ya”</i> adanya perintah yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak lama kepala divisi mengatakan <i>“mbak vio, sudah saya kirimkan ya mbak rekap biaya semuanya di e-mail”</i>. Adanya koordinasi antara keduanya terkait dengan biaya</li> <li>• Kepala divisi mendapatkan telephone dari tamu yang meminta dibuatkan jadwal keberangkatan dan kepulangan selama 5 hari akan berlibur. Didalamnya terdapat negosiasi dan nada yang diberikan juga halus menggunakan bahasa jawa kepada klien. Setelah itu kepala divisi mencatat dan akan disimpan untuk dirapatkan</li> <li>• Kepala divisi furniture menerima telefon dari produsen terkait pemesanan untuk tambah stok di took untuk dijual kembali. Adanya koordinasi yang dilakukan melalui telephone dan kepastian antara kepala divisi dan produsen</li> <li>• Setelah selesai, kepala divisi furniture memberikan informasi tersebut kepada staff disana bahwa akan adanya setoran barang seperti <i>“ngko jam 2 barange ameh teko, kui di foto nggo rekap terus dicatet jumlahe sakkabehe”</i></li> </ul>
---	----------------------------------	---------------------	---





**Hari 7: Kamis, 10 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adanya pengarahan yang dilakukan oleh ketua divisi tour and transport yaitu Bapak Diaz Indra Pratama terkait dengan tour yang akan dilakukan. Koordinasi dilakukan sebelum <i>staff/driver</i> melakukan pengantaran tamu. Koordinasi dilakukan secara langsung dengan posisi berdiri berjajar</li><li>• Nada bicara yang kepala divisi transprt dalam memberikan arahan adalah tegas. Pembicaraan yang disampaikan semua diarahkan demi kebaikan pelayanan kepada tamu</li><li>• CEO berada disitu untuk melihat briefing pagi yang sedang disiapkan. CEO juga memberikan tambahan dan peringatan terkait dengan SOP yang harus dijalankan saat bekerja atau saat dilapangan dengan pembawaan dan nada yang tenang namun serius</li><li>• Setelah semuanya selesai, maka para driver dan PIC yang ditugaskan oleh kepala divisi transport berangkat, karena kepala divisi tidak ikut turun lapangan</li></ul>

2	Bekerja	08.30-09.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi tour mendapat telepon dari clien atas pemesanan sehingga masuk dalam pencatatan perusahaan. Terdapat karyawan yang bertanya terkait client yang memesan, client tersebut sudah pernah menggunakan jasa tour PT Dipram Group Management (Perseroan) dan repeat order karena ingin menyewa mobil dan driver serta konsumsi karena keluarga besarnya datang berlibur</li> <li>• Terlihat dari keduanya saling memastikan informasi</li> <li>• Penulis kembali melihat aktivitas divisi tour &amp; transport yang bersiap untuk berangkat</li> </ul>
		10.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tepat sebelum berangkat, kepala divisi tour &amp; transport melakukan pengecekan kembali dan mengingatkan atas kerapian seragam, kebersihan dari diri karyawan, kebersihan transportasi/armada, dan mengingatkan harus santun sama tamu</li> <li>• Kepala divisi transport tidak ikut turun lapangan sehingga memberikan perwakilan PIC untuk bertanggungjawab saat dilapangan</li> <li>• Kepala divisi mempersilahkan staffnya untuk berangkat <i>“ati-ati yo wes kono do mangkat, awas ojo podo sembrono”</i></li> </ul>

3	Makan Siang	11.00-12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudian ada karyawan yang menawarkan kepada CEO untuk membeli makan “<i>Pak Agus, mau ikut pesen engga Pak?</i>” dan CEO pun sedang tidak ingin pesan karna beliau sudah memesan makanan sesuai dengan keinginan sendiri</li> <li>• Kepala divisi transport menawarkan kepada Kepala Divisi Bakery dan CEO mau pesen maa napa di go- food, “<i>Bu, Pak, mau pesen makan apa? Sekalian Diaz mau pesen di go-food</i>”</li> </ul>
4	Bekerja	12.00 WIB - 13.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setelah semua kepala divisi dan atasan keluar dari Rapat, penulis keluar ruangan kantor terakhir dan mendapat adanya telephone masuk di telephone kantor sehingga penulis mengangkatnya. Terlihat bahwa telephone tersebut didapati dari staff transport dilapangan yang mencari kepala divisi karena telephone-nya tidak diangkat, sehingga peneliti memberitahunya bahwa sedang rapat</li> <li>• Setelah itu penulis menyusul untuk ikut dalam rapat, terlihat pada rapat tersebut CEO sedang berbicara dengan posisi duduk dan yang lainnya duduk, dan CEO menjelaskan seperti presentasi</li> <li>• Terlihat bahwa dalam rapat kepala divisi transport mendapat telephone kembali dan keluar ruangan untuk mengangkat telephone tersebut</li> <li>• Terlihat bahwa kepala divisi catering and bakery yang merupakan istri dari CEO memberikan usulan dan pendapat terkait dengan hal yang sedang dibahas. Semua anggota memperhatikan dan ada yang mencatat terkait dengan usulan tersebut</li> <li>• Terlihat bahwa rapat dilakukan dengan serius, CEO juga tegas dalam menjelaskan, nada suaranya sedikit tinggi namun tegas dan memberikan penekanan</li> </ul>

		14.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat karyawan yaitu kepala divisi transport yang sedang bertemu tamu dan berbincang secara langsung</li> <li>• Tidak lama CEO juga melakukan panggilan telephone, pada saat berbicara dilakukan didalam office dan menggunakan bahasa yang sopan namun santai</li> <li>• Setelah melakukan panggilan telephone, CEO juga sesekali mengirimkan VN (<i>Voice Note</i>) untuk mengirimkan pesan setelah itu keluar dari office dan pergi untuk mengerjakan urusannya</li> </ul>
		15.00-16.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala transport menanyakan kepada kepala divisi catering and bakery yang merupakan ibunya bahwa jika dilakukan pemesanan pada tanggal tertentu apakah bisa ataukah tidak? Karena adanya paket masuk yang request sekalian ada konsumsinya</li> <li>• Terlihat bahwa disitu adanya komunikasi secara langsung antar kepala divisi transportasi dan kepala divisi catering and bakery</li> <li>• Pada komunikasi tersebut mereka berdiskusi terkait jadwal dan menu yang memang sesuai request dari tamu</li> <li>• Pada saat diskusi tersebut sang anak dan ibu sedikit terdapat salah paham dalam penyampaian dan penerimaan pesan, dan terdapat pengungkitan situasi sebelumnya seperti yang dikatakan anaknya “<i>iyo buk, nengo aku emoh nek misalke koyo sek dhisik dus e, ketipisen kui buk</i>” karena pada pemesanan tamu sebelumnya dus yang digunakan tersebut kepala divisi transport merasa terlalu tipis sehingga mengatakan hal tersebut kepada ibunya selaku kepala divisi catering and bakery</li> </ul>



**Hari 8: Jumat, 11 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para karyawan datang ke office satu per satu, dan setiap ada yang datang selalu melakukan sapa, seperti: <i>"Selamat Pagi!"</i></li><li>• Sembari merapikan, sesama karyawan saling mengobrol terkait dengan kondisi jalan, keadaan saat persiapan berangkat seperti: <i>"Dalane mau macet banget mbak, ameh liwat amplaz ki mubeng ono proyek dalan"</i>, karena saat itu ada proyek jalan yang membuat kemacetan</li><li>• Pada saat brifing terdapat informasi dan komunikasi yang disampaikan mengenai visi dan misi, pekerjaan yang akan dilakukan, reminder dari atasan terkait hal yang akan dilakukan dalam satu hari</li><li>• Atasan memberikan arahan dengan bijak, banyak gesture tubuh yang digunakan seperti ayunan tangan</li><li>• Para karyawan juga banyak yang memperhatikan arahan dari atasan dan gesture tubuh yang diberikan adalah anggukan kepala yang memberikan arti bahwa paham akan penjelasan yang diberikan</li></ul>

2	Rapat (akhir minggu)	08.30-10.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setelah melakukan briefing, para kepala divisi beserta staff, finance dan CEO melakukan rapat. Rapat tersebut mengenai evaluasi atas pencapaian yang telah didapatkan dalam satu minggu bekerja dan membahas untuk perencanaan minggu depan masing-masing divisi</li> <li>• Terdapat berbagai usulan yang diberikan terkait dengan transport yang digunakan seperti pencarian armada yang digunakan sesuai dengan keinginan tamu yaitu alphard sejumlah 8</li> <li>• Terdapat berbagai usulan yang diberikan. Kepala divisi memberikan usulan terlebih dahulu yang kemudian ditanyakan kembali kepada staff-nya karena kemungkinan ada alternatif lain. Terlihat bahwa pada diskusi dan pertimbangan dilakukan bersama namu untuk pengambilan keputusan tetap pada CEO</li> <li>• Terlihat bahwa staff lain banyak yang diam dan hanya sesekali saja untuk menanggapi, namun juga terdapat staff yang sudah lama dan sudah kenal dekat dengan CEO dan kepala divisi tour dan bakery banyak untuk</li> <li>• memberikan usulan.</li> </ul>
3	Bekerja/ Melayani Tamu	10.00 WIB  11.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO pergi untuk bertemu tamu diluar office untuk melakukan diskusi dan secara khusus pamit kepada Kepala divisi bakery (istri) dan kepala divisi transport (anak) seperti <i>"Ibu, Adek, Bapak ketemu klien dulu"</i></li> <li>• CEO kembali ke office, dan Kepala divisi bakery bertanya <i>"Udah Pak? Pie tamune?"</i>, terdapat pertanyaan yang dilontarka oleh sang istri kepada suaminya</li> </ul>

4	Makan Siang	11.00-12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO mengajak seluruh karyawan disitu untuk makan bersama sehingga CEO memesan <i>go-food</i> nasi padang</li> <li>• Sambil berfikir CEO menanyakan kepada semua yang ada di office “<i>enake makan apa yo?</i>” dan respon yang lain hanya ‘manut’ dan mengikuti saja</li> <li>• CEO mengatakan kepada salah satu karyawannya (anaknya) yaitu Kepala Divisi Transport untuk memesankan <i>go-food</i>, “<i>Dek, tolong dipesenkan go-food nasi padang yaa</i>” sambil tertawa kecil</li> <li>• CEO menawarkan kepada seluruh karyawannya untuk pesen <i>go-food</i> “<i>ayoo, tak jajakke, meh do pesen opo?</i>”, akhirnya satu per satu yang tidak mau kemudian dipaksa secara halus dan akhirnya mau (termasuk penulis)</li> </ul>
5	Jumat	12.30-13.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para karyawan yang beragama muslim melakukan ibadah</li> <li>• Para karyawan yang beragama non-muslim tetap melanjutkan pekerjaan di office</li> <li>• Penulis tetap mengamati para pekerja. Pada saat jumat para pekerja non-muslim tetap melaksanakan pekerjaanya</li> <li>• Dalam menjalankan pekerjaannya, para pekerja non-muslim juga sambil mengobrol dengan rekannya</li> <li>• Bahasa yang digunakan non-formal</li> <li>• Situasi yang dirasakan juga santai</li> </ul>

6	Melayani tamu bekerja	12.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport mendapatkan telepon dari tamu yang ingin perjalanan tour paket. Mereka melakukan komunikasi timbal balik karena adanya proses tanya jawab dan negosiasi terkait dengan paket tour yang dijalankan. Pada saat menjawab telephone terdapat CEO di sebelahnya dan seakan CEO ingin tahu dan terbentuklah adanya sikap kepala divisi transport yang sedang mendengarkan klien namun juga menjawab CEO dengan gerakan mulut tanpa suara</li> </ul>
		14.00-15.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setelah selesai CEO menanyakan terkait pemesanan tersebut dan kepala divisi menjawab sesuai dengan yang dialami. <i>"Piekdek? Dari mana tamune?"</i></li> </ul>
		16.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO memberikan arahan dan adanya himbuan yang diberikan terkait dengan paket yang ditawarkan kepada tamu tersebut menggunakan bahasa Indonesia yang halus, nadanya juga halus</li> <li>• Pada saat itu di kantor terdapat kepala divisi bakery, dimana merupakan istri dari Owner sekaligus CEO. Terlihat bahwa CEO mengingat bahwa terdapat barang yang harusnya dibawa oleh CEO namun tertinggal di rumah, maka CEO bilang di kantor dan ada karyawan lainnya <i>"Lah wingi aku wis ngomong to buk, tulung siapke"</i> setelah itu CEO melakukan order Go-send untuk mengirimkan barang tersebut yang tertinggal di rumah. Dan CEO pun melakukan konfirmasi kepada asisten rumah tangga. Nada yang digunakan nada tinggi namun halus, raut mukanya sedikit muram Suasana saat itu menjadi canggung dan menjadi tidak santai sehingga karyawan yang terdapat disitu sibuk dan berusaha untuk fokus pada pekerjaannya masing-masing</li> </ul>

**Hari 9: Senin, 14 Agustus 2023**

No	Aspek/Aktivitas Yang Diamati	Waktu	Keterangan Observasi
1	Briefing Pagi	08.00-08.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kepala divisi transport memberikan arahan untuk briefing seperti : “<i>yoo ayo kumpull, briefing sek</i>” dengan bahasa yang tidak formal. Pada saat itu tamu yang didapati adalah kedubes sehingga briefing tersebut diarahkan sesuai dengan bagaimana bersikap saat melakukan pelayanan</li><li>• Adanya keterbukaan dalam briefing seperti kepala divisi mengajukan keterbukaan pertanyaan kepada seluruh karyawan sehingga karyawan menjawabnya. Karyawan juga ada yang terbuka dalam menyampaikannya, namun terdapat pula yang hanya diam saja</li><li>• Kepala divisi menanyaan terkait tugas yang dijalankan pada hari itu kepada seluruh karyawan untuk memantau progres</li><li>• Kepala divisi mengingatkan kepada karyawannya terkait dengan kelengkapan seragam yang dipakai, kerapian, jaga fasilitas yang diberikan, sikap dan tetap melaksanakan sesuai dengan visi misi yang telah dibuat. Sehingga kepala divisi juga memberikan perhatian kepada mereka para staffnya</li><li>• Pada saat selesai briefing kepala divisi transport mengecek kembali pada bagian transport yaitu mobil yang digunakan, sehingga jika masih ada yang kurang kepala divisi memberikan teguran berupa perintah kepada staff divisi transport untuk diperbaiki “<i>iki rung resik lhoo, di resiki neh yo bang</i>” kepada salah satu karyawannya. Panggilan “bang” tersebut berasal dari kata abang yang berarti “mas” atau yang lebih tua, karena usia staffnya terdapat yang lebih tua dariada Kepala Divisi Transport</li></ul>

2	Rapat (awal minggu)	08.30-10.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapat dihadiri oleh Owner sekaligus CEO, finance, kepala divisi dan perwakilan dari staff masing-masing divisi</li> <li>• Bahasa yang digunakan tetaplah formal walaupun didalamnya terdapat keluarga, namun juga terkadang terselipkan bercandaan diantara atasan maupun bawahan dalam rapat. Hanya saja untuk panggilan orang tua ke anak tetap “dik” dan panggilan anak ke orang tua tetap “ibu” dan “ayah”</li> <li>• Kepala divisi transport meminta kepada staff divisinya untuk membukakan materi presentasi di <i>e-mail</i> yang sebelumnya sudah dikirimkan ke CEO untuk ditampilkan di LCD</li> <li>• Pengambilan keputusan dalam rapat tetaplah sepengetahuan CEO. Banyak tanggapan dari kepala divisi catering, transport, furniture dan karyawan lainnya namun tetap didiskusikan dan disetujui oleh CEO</li> </ul>
3	Bekerja	10.00 WIB  10.30 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala divisi transport bertemu dengan pihak kodubes terkait dengan pemberian pelayanan kepada kedubes. Keduanya saling berdiskusi dan diskusi tersebut juga secara bersamaan dilakukan dengan pihak kedubes lainnya yang berada ditelepon</li> <li>• Mereka melakukan koordinasi terkait dengan jadwal yang diberikan dan adanya himbauan untuk pengiriman jadwal tersebut segera dikirimkan dan jangan sampai terlambat “<i>jadwalnya tolong kirimkan sekarang ya mbak, jangan sampai lupa dan jangan salah yaa, di check lagi ya saya minta tolong</i>”. Nada yang diberikan adalah tegas namun halus.</li> <li>• Setelah itu peneliti melihat keadaan interaksi pada office, yang dimana adanya kesalahan perhitungan yang diberikan oleh finance</li> </ul>



			<p>sehingga CEO menanyakan kebenarannya secara langsung. Finance diberikan pertanyaan yang sangat detail terkait pemasukan dan pengeluaran, nada CEO sedikit tegas dan sedikit tinggi karena pemahaman keduanya berbeda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terjadinya brainstorming yang tidak terduga dalam office dan didiskusikan secara bersama, dan pada saat itu terdapat karyawan yang hanya mendengarkan dan terdapat karyawan yang ikut berpendapat Terlihat bahwa bahasa saat berbicara CEO dan kepala divisi distributor ATK &amp; Furniture lebih santai dan cenderung seperti teman dengan sama-sama menggunakan panggilan “Boss” seperti: “Ptee Bos?”, dan topik yang diicarakan juga terkadang terceletuk diluar bisnis seperti topik pertandingan bola, beli barang dan lain sebagainya sehingga adanya kedekatan tersendiri diantara mereka</li> <li>• Pada saat makan siang, kepala divisi ATK &amp; Furniture hendak membeli makan diluar, namun CEO ingin titip membeli jeruk dan memberikan uangnya, dia mengatakan: “ameh nangdi Zal?”, dan Rizal menjawab “Nang angkringan, Pak” dan akhirnya CEO titip belikan jeruk anget dengan banyak mau seperti “jeruke sing kuning yo, ojo panas-panas banget, ngko takon karo bakule wis apal”</li> <li>• Pada jam istirahat interaksi yang terjadi adalah santai secara keseluruhan baik dari atasan ke bawahan maupun bawahan ke atasan. Yang mereka bicarakan terkait dengan hal-hal random diluar pembahasan kantor</li> </ul>
4	Makan Siang	11.00-12.00 WIB	



			tanpa dilakukannya pengetikan pesan dan melakukan telephone secara langsung. Begitu juga dengan karyawan bersangkutan juga melakukan pesan suara kepada kepala divisi transport
--	--	--	---







5	Melayani Tamu	12.00 WIB  15.00-16.00 WIB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para karyawan kembali melakukan pekerjaannya masing-masing</li> <li>• Kepala divisi catering and bakery mendapatkan telephone untuk menerima pesanan snack. Terlihat bahwa terdapat negosiasi yang terjadi didalamnya. Bahasa yang digunakan santun, kepala divisi catering and bakery menggunakan gesture</li> <li>• Setelah selesai, kepala divisi catering membuat surat pemesanan yang dimana surat itu langsung diberikan di grup WA. Setelah mengirimkannya, kepala divisi catering and bakery melakukan panggilan telephone dengan karyawannya yang berada di tempat pembuatan catering and bakery guna untuk menyampaikan informasi terkait dengan pemesanan tersebut</li> <li>• Segala komunikasi dan pengarahan dilakukan melalui WhatsApp Call dan chatting, sehingga bisa dilihat dan dipastikan kembali</li> <li>• Finance dan kepala divisi transport melakukan diskusi terkait budget yang sudah dicatat dan direkap. Terlihat adanya diskusi dan penyatuan keputusan diantara keduanya. Kemudian Finance mengatakan bahwa hasil diskusi tersebut akan disampaikan kepada atasan yaitu CEO yang merupakan ayah dari kepala divisi transport</li> <li>• Tidak lama Finance menyampaikan kepada CEO dan disitu ada kepala divisi transport juga, namun CEO tidak begitu memperbolehkan keputusan yang sudah dibuat oleh kepala divisi transport dan finance karena harga yang di patok tidak sesuai, sehingga adanya sedikit perbedaan pendapat dan argument dengan tekanan intonasi suara dengan harapan pendapatnya diterima. Hal tersebut berujung pada konfirmasi ulang di rapat akhir minggu</li> <li>• dengan mengatakan “<i>yaudah besok kita bahas di rapat saja</i>”</li> </ul>
---	---------------	----------------------------------	--



