

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa proses komunikasi dalam rapat divisi *marketing* di Nasmoco Janti Yogyakarta ini bersifat formal dan *assertiveness*, dimana karyawannya mampu menyatakan secara langsung suatu ide atau opini secara jujur dan menunjukkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan yang dimiliki dalam mengikuti rapat, misalnya ketika karyawan tidak setuju, karyawan mampu menyampaikan ketidaksetujuannya dalam forum rapat.

Dengan suasana yang formal tetapi tidak kaku tersebut maka akan dapat diperlihatkan dari bentuk komunikasi yang terjadi dalam rapat tersebut, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal dalam rapat tersebut menggunakan kata-kata secara lisan dan menggunakan bahasa yang cenderung luwes dan tidak terlalu formal serta sesekali menggunakan kalimat humor. Sementara komunikasi non verbalnya melibatkan sikap tubuh yang rileks, sehingga karyawan duduk tidak terlalu kaku dan sesuai keinginan dari masing-masing. Ada karyawan yang bahkan meluruskan kakinya saat mengikuti rapat. Arah badan seluruh karyawan rapat dominan lebih menghadap ke *supervisor*, jarang menghadap ke sesama karyawan terkecuali jika ada kepentingan dengan karyawan lain.

Dalam menyampaikan pendapat, respon non verbal ditunjukkan oleh karyawan dengan sikap tenang untuk bertanya langsung agar tidak terjadi

*miscommunication* dalam memperoleh informasi dari *supervisor*. Dalam hal ini, *supervisor* tersebut juga menanggapi pertanyaan karyawan dengan respon sungguh-sungguh dan selalu ada penjelasan terhadap informasi yang karyawan tidak mengerti dan pahami, walaupun terkadang *supervisor* sempat memberikan jawaban sambil sesekali bercanda.

Sebagian besar *supervisor* dalam rapat melakukan komunikasi non verbal dengan melibatkan intonasi suara yang keras namun ekspresi wajah cenderung tidak kaku serta terkadang melibatkan gerakan tangan untuk membantu menjelaskan informasi yang akan disampaikan. Penggunaan komunikasi non verbal yang melibatkan ekspresi wajah yang serius dan intonasi suara yang jelas biasanya pada saat menyampaikan informasi kepada karyawan sedangkan pada saat *supervisor* memberikan kesempatan karyawan untuk menjawab, maka *supervisor* menggunakan bentuk komunikasi non verbal dengan ekspresi wajah lebih tidak tegang dan intonasi tidak keras. Pengamatan non verbal ini menunjukkan bahwa meskipun suara, ekspresi wajah, sikap badan, dan gerakan badan terlihat santai dan tidak kaku tetapi materi atau isi rapat tetap pada jalurnya dan terlihat lebih menyenangkan.

Dari komunikasi verbal maupun non verbal yang proses komunikasinya bersifat formal dan *assertiveness* seperti yang diungkapkan di atas, cenderung membuat karyawan dapat mengikuti rapat dan menyampaikan aspirasinya sesuai dengan apa yang dirasakan sehingga terjadi proses saling menukar pesan dalam hubungan yang saling ketergantungan antara *supervisor* dan menghasilkan keputusan-keputusan baik dan tercapai

kesepakatan bersama. Hal ini berpengaruh terhadap motivasi karyawan lebih semangat dalam mengejar target penjualannya.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang didapat, maka peneliti dapat memberikan saran bagi Nasmoco Janti maupun untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Pada rapat internal di Nasmoco Janti *supervisor* selalu memberikan informasi-informasi secara verbal ataupun lisan kepada karyawan. Pada saat *supervisor* memberikan informasi penting, ada beberapa karyawan yang tidak memperhatikan karena sibuk dengan kegiatan sendiri seperti membalas SMS dan BBM serta terkadang mengobrol dengan karyawan lainnya. *Supervisor* menuliskan informasi-informasi penting di papan tulis sehingga karyawan tidak ketinggalan informasi tersebut. Dari segi penyampaian pesannya, selain *supervisor* menyampaikan informasi secara verbal atau lisan, *supervisor* juga menyampaikannya secara tertulis.
2. Bentuk-bentuk komunikasi karyawan yang terjadi pada saat rapat internal adalah komunikasi verbal dan non verbal. Ketika proses rapat berlangsung, setiap anggota perlu mengerti bentuk komunikasi verbal maupun non verbal antar anggota dalam rapat karena merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga

melalui penerapan mengerti akan komunikasi verbal dan non verbal yang tepat akan dapat meningkatkan partisipasi aktif anggota rapat untuk menyampaikan aspirasinya ketika menyampaikan kesulitan yang dialami, yang pada gilirannya akan dapat menggiring keberhasilan dan ketercapaian tujuan dalam rapat tersebut.

3. Dalam penelitian ini bentuk komunikasi karyawan yang diteliti dalam rapat di Nasmoco Janti Yogyakarta terbatas pada bentuk komunikasi verbal dan non verbal. Dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan teori yang terkait dengan bentuk-bentuk komunikasi dan komunikasi organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Garfindo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1990. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Goldberg, Alvin A., and Carl E. Larson. 1985. *Komunikasi Kelompok Proses Diskusi dan Penerapannya*. Jakarta: UI Press.
- Hunsaker, Philip L & Anthony J. Alessandra. 1986. *Seni Berkomunikasi Bagi Para Pimpinan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kreps, Gary L. 1986. *Organizational Communication*. New York: Longman.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Pace, R. Wayne & Don F. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.

**Website:**

[www.nasmoco.co.id](http://www.nasmoco.co.id)



# LAMPIRAN

**SURAT KETERANGAN**

No. : 1030 / NSJ / ADM / XII / 2013

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SUSENO, SH  
Jabatan : PERSONALIA & GA  
Alamat : PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR CAB. JANTI  
Jl. Ring Road Timur Banguntapan Bantul Yogyakarta

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YETRI OKTIVANI BR GINTING  
Alamat : JLN. SOLO KM 7,5 GG. DELIMA 2 NO 28 YOGYAKARTA

Yang bersangkutan telah benar-benar melakukan penelitian skripsi selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 20 November – 24 Desember 2013

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Desember 2013

Hormat Kami,



**PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR**  
CABANG JANTI  
YOGYAKARTA - INDONESIA

AGUS SUSENO, SH  
Personalialia & GA

# STRUKTUR MAN POWER

NASMOCO JANTI  
Oktober '13

**Branch Manager**  
1. Joko Prasongko

**F&I**  
1. Melisa Intan TS

**CRC**  
2. Revika Revani K

APPROVAL			
Branch Manager	Mkt.Sect.Head	Service Sect.Head	ADH

**Mkt. Sect. Head**  
1. Buyung Ama UR

**Mkt. Sect. Head**  
1. Hendrik Susanto

**Adm. Sect. Head**  
1 Siswanto Kristiono

**Service Sect. Head**  
1. I Nyoman Chandradana

- Marketing**
1. A. Nur Riza
  2. Joko Irianto
  3. Dri Prio Pribadi
  4. Danang Pramono
  5. Anqqa
  6. Mesaar Wisnu Cahyo
  7. Anwar Rosyid
  8. Oestam Dwi Karyadi
  9. Ari Kristianto
  10. Yossy febriarsari
  11. Agli Febiyan
  12. Ramadhanus G
  13. Arif Budi Santosa
  14. Riyan Yuwana
  15. Tengku
  16. Tistha Diana R
  17. Lutvi Arga Kristanto
  18. Ngatijo
  19. Ageng Prasetyo Aji
  20. Eko Fauzi

- Marketing**
1. Amat Tofik
  2. Hari Rusyidi
  3. Anom Wira Almaja
  4. Bayu Aji
  5. Dodi Kristianjati
  6. Dyan Puspito
  7. Deni Setiawan K
  8. Bagus Budi P
  9. Lucia Ratna Maharani
  10. Julian Adi Nugroho
  11. Syamsul Arifin
  12. Agus Estimoko
  13. Ilhan Zakaria W
  14. Lucky Adros
  15. Kuncara Edi S
  16. Dian Toni
  17. Syahrul Farurozi
  18. Adib Saeful Munif
  19. Nur Hi Syam
  20. Rya Putri Widiasari

- Mkt. Counter**
1. Ketrin Olivia Lulu S
  2. S. Lisyawati

- Adm. Sales & stock**
1. Ega Bagus
  2. Andi Setiawan / Stockman PDS

- Cashier**
1. Niken I

- Accounting**
1. Yayuk Widastuti
  2. R Dian Permana AK

- Adm. Service**
1. Teguh Setiawan

- Personalia & GA**
1. Agus Suseno

- Finance**
1. Rinawati
  2. Desi Rahmawati
  3. Dwi Murtopo

- Security**
1. Agus Prasetyono
  2. Andi Supriyanto
  3. Sugiono

- Office Boy**
1. Imam Wahyudi

- Instructor**
1. Moh. Ashari

- Tool Keeper**
1. Rudi Adnan

- Teknisi PDS**
1. Andang Purnomo

- Control Room**
1. Agus Subekti

- Service Advisor**
1. Rowaki Harlan
  2. Sulistyono
  3. Tri Sumanto
  4. Bandung
  5. Riza Primayandi
  6. Ade Sudrajat
  7. Temu Sarwadi / BR-BP
  8. Yustinus Domas Ardhita
  9. Arif Andi santoso
  10. Arif Nur Hidayat
  11. Quraratu Ayun

- Partman**
1. Purwadi
  2. Chandra Wirawan

- Part Counter**
1. Sugeng Priyanti

- Foreman**
1. Joko Mursito

- Teknisi**
1. Fauzan
  2. Rizki
  3. Pungkas DS
  4. Andang ( PDS )
  5. Tri Haryanto ( MG )
  6. Indarman ( MG )

- Foreman**
2. Agus Riyanto

- Teknisi**
1. Tugur
  2. Ediyanto
  3. Joko Susilo
  4. Budi Prasetyo
  5. Galuh Meristania [mg]

- Foreman**
3. Arfian D S

- Teknisi**
1. Suripto
  2. Tri Purwanto
  3. Fajar H
  4. Mochsin
  5. Wisnu
  6. Nur Fauzi (MG)

- Foreman**
4. Agus Susetyo

- Teknisi**
1. Wahyu
  2. Sutriyanto
  3. Ardhan
  4. Nurrohman
  5. Anobi ( MG )

- All Marketing**
- I. Mkt. Counter
  - II. Marketing

## HASIL OBSERVASI

### BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM RAPAT INTERNAL MINGGUAN DI DIVISI *MARKETING* NASMOCO JANTI YOGYAKARTA

Tempat Rapat : Ruang Wiraniaga Nasmoco Janti

Tema Rapat : *Targeting* Penjualan

Waktu Rapat : Senin, 2 Desember 2013

Jumlah Peserta : 42 orang

Subjek Utama yang Diobservasi : Semua peserta rapat (karyawan)

#### A. Pengamatan Non Verbal

##### a. Suara

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Kejelasan suara dari karyawan saat menyampaikan aspirasi dalam rapat	Sebagian besar sudah dapat menyampaikan pertanyaan atau aspirasi dengan suara yang jelas, tetapi ada beberapa orang suaranya kurang jelas dalam menyampaikan pertanyaan atau aspirasi
2	Nada suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Ada yang terdengar keras, ada yang kaku, ada yang terdengar tidak gugup atau tegang, ada karyawan yang menyampaikan aspirasinya sambil bercanda
3	Irama atau kecepatan kata-kata karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sebagian besar kecepatan karyawan saat berbicara cenderung cukup, jadi tidak terlalu cepat atau tidak terlalu lambat. Sebagian kecil karyawan yang berbicara membutuhkan tempo yang lebih lama
4	Intensitas suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sedikit dari karyawan yang memberikan aspirasi atau pertanyaan

### b. Ekspresi wajah

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Gerak alis mata	Sebagian karyawan tidak ada gerak alis mata
2	Pandangan mata	Sebagian besar pandangan mata ke arah depan memandangi pimpinan rapat. Sebagian lainnya memandangi ke arah <i>gadget</i> atau peserta lain dalam rapat
3	Gerak bibir	Tidak ada gerakan bibir yang terlalu menonjol pada semua karyawan
4	Bentuk senyum	Semua karyawan sedikit senyum dalam rapat, kecuali tertawa karena ada hal yang lucu.
5	Gerak rahang	Tidak ada gerakan rahang yang terlalu menonjol pada semua karyawan

### c. Sikap badan

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Bentuk badan (misal: menghadap ke bawah, dsb)	Sebagian kecil karyawan ada yang duduk sambil meluruskan kakinya, sebagian besar duduk santai mengarah ke depan, sebagian lainnya menghadap ke kanan atau ke kiri atau saling berhadapan dengan karyawan lain
2	Arah badan (misal: ke depan, samping, dsb)	Sebagian besar badan karyawan mengarah ke depan. Hanya sekitar lima orang karyawan tidak mengarah ke depan
3	Rileks	Karyawan bersikap rileks, terlihat semua karyawan sebagian besar gaya duduknya pada posisi yang santai, misalnya ada yang sambil meluruskan kakinya
4	Tegang	Karyawan tidak terlihat tegang, karena sikap badan peserta menghadap ke depan tetapi tidak tegap sekali, posisi badan tidak kaku

### d. Gerakan badan

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Gerakan badan karyawan dalam rapat	Karyawan cenderung banyak bergerak, hal ini terlihat ketika ada karyawan yang membalikkan badan ke belakang, ke kiri, ke kanan atau ada juga yang selanjoran sambil meluruskan kakinya
2	Aktivitas karyawan dalam rapat (misal: tetap atau sambil aktivitas lain)	Karyawan terlihat mendengarkan informasi dari pimpinan rapat, sebagian terlihat mendengarkan sambil memegang HP, menerima telepon, sebagian lagi ada yang berbicara dengan karyawan lain
3	Gerakan tangan karyawan dalam rapat	Karyawan sering melakukan gerakan tangan seperti menulis, memencet <i>keypad</i> HP dan membuka catatan
4	Gerakan kaki karyawan dalam rapat	Beberapa dari karyawan melakukan gerakan kaki, terlihat ada yang mengayunkan kaki, menyilangkan kaki, meluruskan kaki

**e. Penggunaan bahasa isyarat**

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Isyarat saat setuju	Sebagian kecil mengekspresikan tanda setuju dengan menganggukkan kepala. Yang lainnya tidak memberi isyarat, hanya diam saja. Sebagian lainnya mengungkapkan kesetujuannya secara lisan
2	Isyarat saat tidak setuju	Sebagian kecil mengekspresikan setuju dengan menggelengkan kepala. Yang lainnya tidak memberi isyarat, hanya diam saja. Sebagian lainnya mengungkapkan ketidaksetujuannya secara lisan
3	Isyarat saat tidak mengerti	Sebagian kecil peserta bertanya secara langsung kepada pimpinan atau sesama karyawan ketika tidak mengerti atau ada hal yang kurang jelas

**B. Pengamatan Verbal**

NO	HAL YANG DIAMATI	YA	TIDAK	KETERANGAN
1	Karyawan membuka pelaksanaan rapat internal		✓	Yang membuka rapat internal adalah <i>supervisor</i>
2	Karyawan memberikan pengarahannya kepada karyawan sebelum rapat dimulai		✓	Yang memberikan pengarahannya sebelum rapat dimulai adalah <i>supervisor</i>
3	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara tertulis dalam rapat		✓	Karyawan menyampaikan pendapat atau pertanyaannya secara langsung dan lisan
4	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara verbal dalam rapat	✓		Karyawan menyampaikan pendapat atau pertanyaannya secara langsung dan lisan
5	Karyawan memberikan keputusan tentang hasil rapat		✓	Pada saat itu yang memberikan keputusan tentang hasil rapat adalah pimpinan

## HASIL OBSERVASI

### BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM RAPAT INTERNAL MINGGUAN DI DIVISI *MARKETING* NASMOCO JANTI YOGYAKARTA

Tempat Rapat : Ruang Wiraniaga Nasmoco Janti  
Tema : Pengadaan *Event*  
Waktu Rapat : Senin, 9 Desember 2013  
Jumlah Peserta : 42 orang  
Subjek Utama yang Diobservasi : Semua peserta rapat (karyawan)

#### A. Pengamatan Non Verbal

##### a. Suara

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Kejelasan suara dari karyawan saat menyampaikan aspirasi dalam rapat	Suara karyawan jelas dalam menyampaikan pertanyaan sehingga dapat didengar oleh karyawan lainnya dan pimpinan
2	Nada suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Karyawan yang menyampaikan pertanyaan, nada suaranya cukup terdengar bagi semua karyawan yang ada di ruangan tersebut
3	Irama atau kecepatan kata-kata karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Karyawan dapat menyampaikan aspirasi dengan tempo sedang, sehingga dapat diterima karyawan lainnya
4	Intensitas suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sangat sedikit dari karyawan yang memberikan aspirasinya (hanya 3 orang dari 42 orang yang menyampaikan aspirasinya berupa pertanyaan)

### b. Ekspresi wajah

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Gerak alis mata	Sebagian besar alis matanya turun ketika mendengarkan info yang menarik perhatian
2	Pandangan mata	Sebagian besar pandangan mata tertuju kepada pimpinan. Hanya 4 orang yang sambil melihat ke bawah, melihat HP, dan karyawan yang saling berbicara
3	Gerak bibir	Tidak ada gerakan bibir yang terlalu menonjol pada semua karyawan
4	Bentuk senyum	Semua karyawan sedikit senyum dalam rapat, kecuali tertawa karena ada hal-hal yang lucu
5	Gerak rahang	Tidak ada gerakan rahang yang terlalu menonjol pada semua karyawan

### c. Sikap badan

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Bentuk badan (misal: menghadap ke bawah, dsb)	2 orang karyawan yang duduk sambil meluruskan kakinya, dan sisanya yang lainnya bentuk badannya menghadap ke arah depan
2	Arah badan (misal: ke depan, samping, dsb)	2 orang karyawan yang badannya mengarah ke bawah karena melihat HP, 1 orang mengarah ke belakang karena melihat temannya, dan sisanya yang lain arah badannya ke depan
3	Rileks	Sebagian karyawan posisi tubuhnya terlihat rileks, posisi tubuh mereka menghadap ke depan memperhatikan pimpinan, ada yang menggunakan HP, mengobrol, dan memutar-mutar kursi
4	Tegang	Sebagian besar karyawan terlihat tidak tegang, mereka duduk pada posisi terbuka dan siap untuk menerima informasi

### d. Gerakan badan

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Gerakan badan karyawan dalam rapat	Sebagian besar karyawan jarang melakukan gerakan menonjol, hanya beberapa peserta (4 orang) yang badannya sering bergerak
2	Aktivitas karyawan dalam rapat (misal: tetap atau sambil aktivitas lain)	Sebagian besar mendengarkan jalannya rapat sambil menggunakan HP, mengobrol dengan peserta lain, dan mencatat
3	Gerakan tangan karyawan dalam rapat	Beberapa karyawan melakukan gerakan berulang-ulang seperti mengetik HP, menulis, memutar-mutar <i>balpoint</i>
4	Gerakan kaki karyawan dalam rapat	Beberapa karyawan terlihat ada yang mengayunkan kaki dan menyilangkan kaki

**e. Penggunaan bahasa isyarat**

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Isyarat saat setuju	Sebagian kecil mengekspresikan setuju dengan menganggukkan kepala, sebagian besar mengekspresikan dengan lisan secara bersama sama
2	Isyarat saat tidak setuju	Sebagian besar mengekspresikan tanda tidak setujunya dengan verbal
3	Isyarat saat tidak mengerti	Peserta bertanya secara langsung kepada pimpinan ketika tidak mengerti atau ada hal yang kurang jelas

**B. Pengamatan Verbal**

NO	HAL YANG DIAMATI	YA	TIDAK	KETERANGAN
1	Karyawan membuka pelaksanaan rapat internal		✓	Yang membuka rapat internal adalah <i>supervisor</i>
2	Karyawan memberikan pengarahannya kepada karyawan sebelum rapat dimulai		✓	Yang memberikan pengarahannya sebelum rapat dimulai adalah <i>supervisor</i>
3	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara tertulis dalam rapat		✓	Karyawan menyampaikan pendapat atau pertanyaannya secara langsung dan lisan
4	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara verbal dalam rapat	✓		Karyawan menyampaikan pendapat atau pertanyaannya secara langsung dan lisan
5	Karyawan memberikan keputusan tentang hasil rapat		✓	Yang memberikan keputusan adalah pimpinan

## HASIL OBSERVASI

### BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM RAPAT INTERNAL MINGGUAN DI DIVISI *MARKETING* NASMOCO JANTI YOGYAKARTA

Tempat Rapat : Ruang Wiraniaga Nasmoco Janti  
Tema Rapat : Evaluasi Akhir Bulan  
Waktu Rapat : Senin, 23 Desember 2013  
Jumlah Peserta : 40 orang  
Subjek Utama yang Diobservasi : Semua peserta rapat (karyawan)

#### A. Pengamatan Non Verbal

##### a. Suara

NO	HAL YANG DIAMATI	KETERANGAN
1	Kejelasan suara dari karyawan saat menyampaikan aspirasi dalam rapat	Sebagian besar suara karyawan sudah jelas ketika memberikan pertanyaan atau aspirasi, sebagian kecil suaranya yang terdengar kurang jelas karena volume suara yang pelan
2	Nada suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sebagian besar menyampaikan pertanyaan atau aspirasi dengan nada yang keras, sebagian kecil lainnya berbicara dengan suara yang nadanya kurang jelas
3	Irama atau kecepatan kata-kata karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sebagian besar karyawan menyampaikan dengan irama yang cukup jelas dan dapat ditangkap oleh peserta rapat lainnya
4	Intensitas suara karyawan saat memberikan aspirasi dalam rapat	Sebagian kecil dari karyawan yang mengajukan pertanyaan atau aspirasinya

**b. Ekspresi wajah**

<b>NO</b>	<b>HAL YANG DIAMATI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Gerak alis mata	Tidak ada gerak alis mata yang menonjol pada semua peserta rapat
2	Pandangan mata	Setengah dari peserta memandang ke arah depan sambil melakukan aktivitas lainnya seperti menatap HP, buku catatan atau menghadap teman serta menghadap ke bawah
3	Gerak bibir	Tidak ada gerakan bibir yang terlalu menonjol pada semua peserta
4	Bentuk senyum	Semua karyawan sedikit senyum dalam rapat, kecuali tertawa karena ada hal-hal yang lucu
5	Gerak rahang	Tidak ada gerakan rahang yang terlalu menonjol pada semua peserta

**c. Sikap badan**

<b>NO</b>	<b>HAL YANG DIAMATI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Bentuk badan (misal: menghadap ke bawah, dsb)	Hampir setengah dari karyawan menghadap ke depan. Sementara setengah karyawan yang lain menghadap ke depan sambil sesekali menghadap aktivitas yang dikerjakan seperti melihat ke bawah yaitu ke arah HP, menghadap ke teman yang lain pada saat berbicara atau sambil melihat HP di atas meja
2	Arah badan (misal: ke depan, samping, dsb)	Sebagian besar badan karyawan condong ke depan. Ada 6 orang karyawan yang badannya mengarah ke samping karena sedang mengobrol dengan temannya. Selain itu 1 orang terlihat membelakangi karena sedang menerima telepon
3	Rileks	Karyawan bersikap rileks, terlihat sebagian besar posisi duduk karyawan cukup santai, seperti misalnya ada dua karyawan yang memutar-mutar kursinya ke kiri dan ke kanan, menyandarkan badan sepenuhnya ke kursi, menyilangkan kaki, dan berselonjor di kursi
4	Tegang	Karyawan tidak terlihat tegang, karena sikap badan karyawan lebih banyak terlihat santai sambil melakukan aktivitas seperti mengobrol dengan karyawan lain dan beraktivitas dengan HP masing-masing

**d. Gerakan badan**

<b>NO</b>	<b>HAL YANG DIAMATI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Gerakan badan karyawan dalam rapat	Karyawan cenderung banyak bergerak, hal ini terlihat ketika ada karyawan bergerak badannya karena mengobrol dengan temannya, ada juga 2 orang beranjak ke luar sambil mengangkat telepon, sementara 1 orang badannya bergerak membalik, di pojok kiri sambil mengangkat telepon. Ada 2 peserta yang bergerak badannya ke arah samping sambil menggoyang-goyangkan kursi.
2	Aktivitas karyawan dalam rapat (misal: tetap atau sambil aktivitas lain)	Karyawan melakukan aktivitas mengikuti rapat dan aktivitas mendengarkan serta mengikuti rapat dilakukan sambil mengerjakan aktivitas yang lain seperti menggunakan HP, mengobrol dengan peserta lain, menulis dan mengangkat telepon.
3	Gerakan tangan karyawan dalam rapat	12 karyawan sering melakukan gerakan tangan seperti yang paling banyak adalah memencet keypad HP, memutar-mutar <i>balpoint</i> dan satu orang sibuk mencatat.
4	Gerakan kaki karyawan dalam rapat	Tidak banyak gerakan kaki yang terlalu menonjol. Sebagian kecil saja dari karyawan yang menggerakkan kaki secara berulang-ulang.

**e. Penggunaan bahasa isyarat**

<b>NO</b>	<b>HAL YANG DIAMATI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Isyarat saat setuju	Sebagian besar menyatakan bentuk setuju dengan mengungkapkan secara verbal.
2	Isyarat saat tidak setuju	Sebagian kecil mengisyaratkan ketidaksetujuannya dengan menggerakkan tangan seperti melambaikan tangan tanda tidak setuju.
3	Isyarat saat tidak mengerti	Peserta bertanya secara langsung kepada pimpinan ketika tidak mengerti atau ada hal yang kurang jelas

## B. Pengamatan Verbal

NO	HAL YANG DIAMATI	YA	TIDAK	KETERANGAN
1	Karyawan membuka pelaksanaan rapat internal		✓	Yang membuka rapat internal adalah <i>supervisor</i>
2	Karyawan memberikan pengarahan kepada karyawan lain sebelum rapat dimulai		✓	<i>Supervisor</i> memberikan pengarahan dan rapat langsung dimulai dengan membahas topik evaluasi akhir bulan
3	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara tertulis dalam rapat		✓	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara langsung dan lisan
4	Karyawan menyampaikan pendapatnya secara verbal dalam rapat	✓		Karyawan menyampaikan pendapatnya secara langsung dan lisan
5	Karyawan memberikan keputusan tentang hasil rapat		✓	Keputusan yang dihasilkan dalam rapat disampaikan oleh pimpinan

## Transkrip Wawancara dengan Karyawan Senior (5 Tahun)

1. Siang mbak, mbak ini bekerja di Nasmoco Janti sudah berapa lama mbak?
  - Sudah 5 tahun mbak.
2. Oooo..sudah 5 tahun mbak, udah lama juga ya mbak.  
Sering ikut rapat ga mbak?
  - Pasti donk mbak, setiap minggunya...hehehee...
3. Saat mengikuti rapat, siapa saja yang ikut mbak?
  - Semua karyawan di divisi *marketing* wajib ikut dan hadir dong dalam rapat mbak.
4. Apa saja sih yang dibahas dalam rapat internal tersebut mbak?
  - Wah macem-macem mbak, kalau minggu pertama pasti rapat *targeting* penjualan mbak, terus minggu kedua itu rapat pengadaan *event*, minggu ketiga biasanya mengulang rapat minggu pertama dan kedua mbak. Kalau minggu keempat terakhir itu evaluasi akhir bulan, jadi *supervisor* bertanya lagi tentang *progress* penjualan karyawan gitu deh dan stok mobil yang masih ada mbak.
5. Saat dalam rapat, bagaimana komunikasi yang terjalin antar sesama karyawan dalam rapat tersebut mbak?

- Bagus mbak, tidak ada masalah tuh selama rapat berlangsung. Kita saling menghormati, kalo ada teman sedang bertanya kita yang lain berusaha perhatiin, tapi ya kadang-kadang kita bisa sibuk sendiri dengan kegiatan kita masing-masing kalo kita sedang mengurus konsumen misalnya balas bbm atau sms konsumen dan kadang-kadang harus angkat telepon dari konsumen karena kepuasan konsumen itu nomor satu buat kita kan mbak.
6. Yakin mbak kalo hubungan karyawan *marketing* disini sudah baik mbak?
- Iya baik kok mbak, saya jujur kok (sambil tersenyum). Mbak Yetri kan juga bisa melihat sendiri kan hubungan kami karyawan *marketing* selama rapat berlangsung.
7. Bagaimana komunikasi yang terjalin antar karyawan dengan pimpinan dalam rapat internal?
- Komunikasi yang terjalin ya sewajarnya aja sih karyawan dengan pimpinan itu gimana ya.
8. Apakah dekat atau tidak dekat, bersahabat, misalnya terdapat jenjang antara pimpinan dengan bawahan gitu ya mbak?
- Jenjang itu pasti ada, namanya pimpinan itu pasti dia untuk dihormati, tapi ya sejauh ini hubungan karyawan dengan *supervisor* saat rapat disini baik-baik aja kok mbak. Hubungan kekeluargaan kita baik kok mbak, mbak Yetri bisa lihat sendiri kan kalo kita lagi rapat. *Supervisor* selalu

memberikan kesempatan kepada kita untuk bertanya. Ya awal rapat sih *supervisor* mendominasi dulu dengan memberikan pengarahan dan membahas topik rapat, tapi setelah itu kan karyawan tetap diberi kesempatan kok untuk bertanya, menyanggah atau memberikan saran dan kritik.

9. Ketika mbak menjawab atau menanggapi jawaban dari pimpinan, mbak pribadi sendiri memang sudah puas akan jawaban tersebut? Misalnya ketika waktu mbak menjawab “siap pak” atau “sanggup pak” pada saat pimpinan mengatakan jumlah target yang harus dicapai pada bulan tersebut.

- Hmm, kalo soal itu saya pribadi sih saya siap dan sanggup mbak karena memang setiap tahun bahkan setiap bulan pasti deh HO (*Head Office*) pengen target *dealer* kita meningkat jadi ada *progress* gitu setiap hari, bulan bahkan tahun mbak. Ya kalo menurutku sih itu konsekuensi bekerja jadi *marketing* ya mbak, memang selalu dihadapkan pada target penjualan setiap bulannya. Tapi bonusnya pasti jalan kan mbak, jadi ya itu pilihan, kalo mau bonusnya banyak harus bisa melebihi target, tapi kalo mau mau mengharapkan gaji tok dan mendapatkan surat peringatan ya ga perlu pake kejar target mbak. Simpel kan ya.

10. Bagaimana sikap pimpinan dalam menanggapi pertanyaan yang karyawan sampaikan dalam rapat?

- Sangat baik mbak, biasanya beliau menanggapi setiap pertanyaan yang disampaikan oleh karyawan dengan baik sih mbak, selalu ada penjelasan kok terhadap informasi yang mungkin karyawan kurang pahami dan mengerti. Tapi ya itu karyawan juga harus tanya kepada *supervisor* agar *supervisor* juga tahu kalau pembahasan topik rapat pada hari tersebut masih ada yang janggal atau kurang jelas gitu la mbak.

11. Apakah saat menyampaikan pertanyaan dalam rapat internal tersebut, mbak memiliki sikap ragu untuk bertanya kepada pimpinan?

- Enggak...enggak...pede aja lagi mbak, kalau emang ada yang ga dimengerti dan kurang jelas dari informasi yang disampaikan *supervisor* harus ditanyain langsung biar ga terjadi *miscommunication* kan mbak. Kalo sungkan dan malu-malu malah repot lagi, informasi dan penjelasan yang didapatkan jadi setengah-setengah.

12. Dalam rapat tersebut, apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi dalam menjalin komunikasi antar karyawan atau pimpinan dalam rapat mbak?

- Hambatan yang terjadi dengan karyawan dan pimpinan? Enggak, baik-baik aja. Selama ini semua baik-baik aja kok mbak, kalo ada hambatan ya harus dikomunikasikan. Biasanya sih kalo ada hambatan kita diskusiin secara baik-baik dan kekeluargaan la mbak.

## Transkrip Wawancara dengan Karyawan Senior (8 Tahun)

1. Mas udah berapa lama bekerja di sini mas?
  - Saya..hmm, lupa ya..mungkin sekitar 8 tahun mbak.
2. Sering ikut rapat internal gak mas?
  - Pasti la mbak, setiap minggunya.
3. Saat mengikuti rapat, siapa saja yang ikut mas?
  - Semua karyawan di divisi *marketing* ikut rapat mbak.
4. Kalau yang dibahas dalam rapat apa aja sih mas?
  - Kalau minggu pertama topik rapatnya tentang *targeting* penjualan, kalo minggu kedua topik rapatnya tentang pengadaan *event*, minggu ketiga sih topiknya mengulang rapat minggu pertama dan kedua, tentang *progress* target penjualan karyawan dan biasanya *supervisor* ingatin lagi jadwal *event-event* Nasmoco. Kalau minggu keempat topik rapatnya tentang evaluasi akhir bulan mbak dan biasanya kalo di minggu terakhir itu karyawan pasti dimotivasi banget la untuk mengejar ketinggalan target oleh *supervisor*, kalo karyawan yang uda bisa mencapai target sih tinggal tenang mbak.

5. Saat dalam rapat, bagaimana komunikasi yang terjalin antar sesama karyawan dalam rapat tersebut mas?

➤ Baik-baik aja mbak, ga ada masalah kok selama rapat berlangsung. Kita saling menghormati dan menghargai aja satu sama lain mbak. Kalo ada karyawan yang bertanya sama aku sih, aku menanggapi dengan baik. Kalo ada karyawan yang lagi bertanya sama *supervisor*, kadang ya aku dengerin kadang juga ga karena aku terkadang fokus sama kesibukanku sendiri misalnya mencatat stok produk atau mem-*follow up customer* ku. Kadang-kadang juga harus balas bbm dan sms *customer* kan mbak, jadi ya lihat sikon sih mbak. Tapi kalo karyawan *marketing* disini uda ngerti la kalo kita emang terkadang sibuk dengan aktivitas sendiri, kan kita juga harus mengutamakan konsumen, kalo ga ada konsumen kan perusahaan juga yang rugi mbak.

6. Bagaimana komunikasi yang terjalin antar karyawan dengan pimpinan dalam rapat internal mas?

➤ Komunikasi yang terjalin baik-baik aja kok mbak. Pada saat membuka rapat, *supervisor* selalu menyapa karyawan dengan sebutan teman-teman kan mbak, nah kata teman ini berfungsi untuk menghilangkan pembatas antara pimpinan dengan karyawan, sehingga diharapkan nantinya rapat akan berjalan tidak kaku dan hubungan kekeluargaan kita lebih terjaga. *Supervisor* juga selalu memberikan kesempatan kepada karyawan pada setiap rapat untuk bertanya jika ada hal-hal yang tidak jelas dan tidak

dimengerti. Karyawan boleh bertanya apa saja yang berhubungan dengan konteks topik rapat, setelah sesi rapat selesai karyawan juga masih diperbolehkan bertanya kepada *supervisor*.

7. Ketika mas menjawab atau menanggapi jawaban dari pimpinan, mas pribadi sendiri memang sudah puas akan jawaban tersebut? Misalnya ketika waktu mas menjawab “siap pak” atau “sanggup pak” pada saat pimpinan mengatakan jumlah target yang harus dicapai pada bulan tersebut.

➤ Kalo saya pribadi ya mbak, saya sih emang selalu berusaha siap dan sanggup. Jadi artinya kalau pertanyaan saya sudah dijawab dan saya sudah puas akan jawaban dari *supervisor* ya pasti saya jawab “oke, baik atau siap”. Kalau saya masih belum puas dan masih ada hal yang perlu dipertanyakan, ya saya langsung tanyain lagi mbak, jadi ga saya jawab “oke, baik atau siap”. Kalau soal target itu sih uda jadi tantangan kerja kita mbak, ya kalo marketing emang tantangannya selalu dihadapkan pada target yang semakin hari semakin meningkat. Kalo prinsip perusahaan kan menghasilkan penjualan sebanyak-banyaknya, pokoknya strategi kita yang atur masing-masing demi mencapai target penjualan. Kalau saya pribadi sih sudah siap dengan tantangan tersebut malah uda terbiasa mbak apalagi saya uda 8 tahun kan disini, malah kalau targetnya ga meningkat dari tahun ke tahun ga ada tantangannya dong mbak dan yang pasti gaji insentifnya sedikit dong mbak...hehehehe...

8. Bagaimana sikap pimpinan dalam menanggapi pertanyaan yang karyawan sampaikan dalam rapat?

- Selama saya bekerja disini sih tanggapan dan sikap *supervisor* baik. Selalu ada penjelasan dari setiap pertanyaan yang karyawan sampaikan. Informasi yang diberikan disini transparan semua sih mbak, jadi pertanyaan karyawan juga dijawab dengan kenyataan yang ada, ga dikarang karang mbak.

9. Apakah saat menyampaikan pertanyaan dalam rapat internal tersebut, mas memiliki sikap ragu untuk bertanya tersebut kepada pimpinan?

- Saya sih ga pernah ragu ya mbak, ngapain ragu toh ini untuk kepentingan kita dan perusahaan juga kan, pertanyaan yang aku sampaikan pasti terkait dengan pekerjaan lah. Jadi kalo aku sih simpel aja mbak, daripada nanti pekerjaan ku jadi tersendat sendat dan malah salah kasih informasi ke konsumen mending aku tanya aja dengan komplit dan jelas dan pasti biasanya *supervisor* akan jawab kok semua pertanyaan kita.

10. Dalam rapat tersebut, apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi dalam menjalin komunikasi antar karyawan atau pimpinan dalam rapat mas?

- Hmm,, belum ada hambatan kok mbak, selama ini semua baik-baik aja. Kalo ada *miscommunication*, langsung bisa diselesaikan dengan karyawan yang bersangkutan, begitu juga dengan *supervisor* jadi suasana kerja juga nyaman kan mbak apalagi kita kan juga kerja tim.

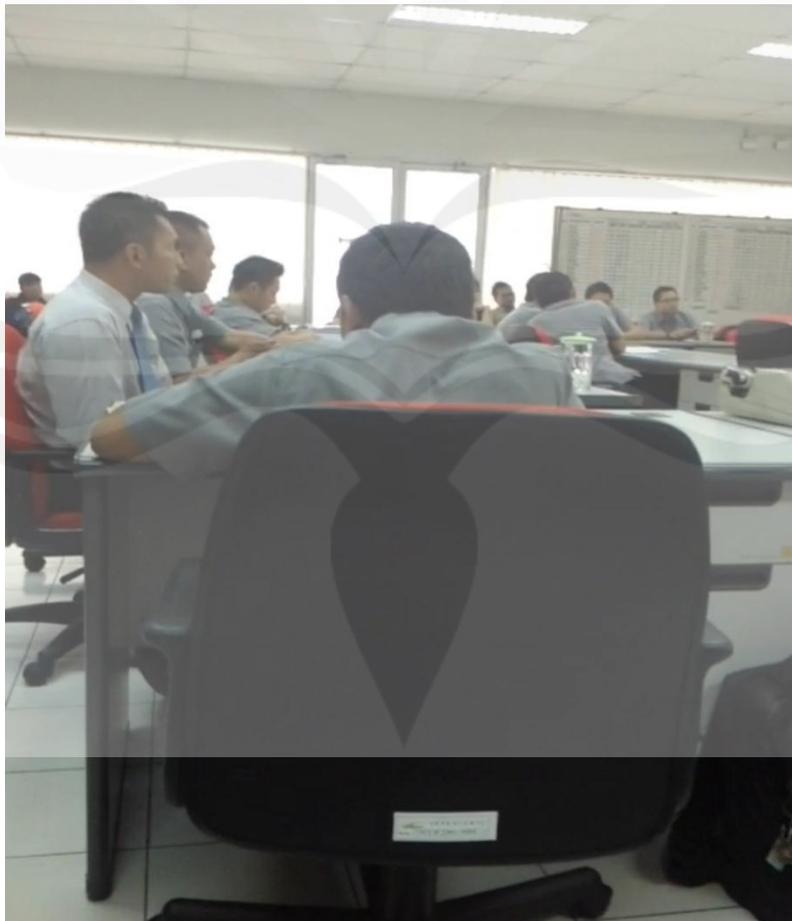
## DOKUMENTASI



*Dealer Nasmoco Janti*



**Suasana Rapat Internal**



**Suasana Rapat Internal**