

ANALISIS HAMBATAN KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI STUDI KASUS PADA PT. DVBC

Luthfi Hanif Pratama

ABFI PERBANAS Jakarta, Indonesia

Email: luthfihanifpratama@gmail.com

Abstrak

Komunikasi organisasi yang efektif menjadi bagian penting dalam perusahaan, tidak terkecuali bagi PT. DVBC. PT. DVBC baru di akuisisi oleh PT. MVP Tbk pada tahun 2019 dan diakuisisi sepenuhnya pada tahun 2020. Hal tersebut menimbulkan hambatan dalam komunikasi antar pegawai yang memiliki status dan latar belakang yang berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara kepada pegawai PT. DVBC. Pengukuran hambatan komunikasi mencakup beberapa jenis hambatan yaitu : 1. Hambatan struktural, 2. Hambatan latar belakang, 3. Hambatan psikologis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua jenis hambatan, yaitu hambatan struktural dan hambatan latar belakang pada pegawai PT. DVBC.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Interaksi Pegawai.

Abstarct

Effective organizational communication is an important part of the company, and PT. DVBC. PT. DVBC recently acquired by PT. MVP Tbk in 2019 and fully acquired in 2020. This creates barriers to communication between employees who have different statuses and backgrounds. The method used in this research is descriptive qualitative method, with data collection techniques through observation, interviews with employees of PT. DVBC. Measurement of communication barriers refers to several types of barriers, namely: 1. Structural barriers, 2. Background barriers, 3. Psychological barriers. The results of this study indicate that there are two types of barriers, namely structural barriers and background barriers to employees of PT. DVBC.

Kata Kunci: *Communication Barriers, Organizational Communication, Employee Interaction.*

How to cite:	Luthfi Hanif Pratama (2022) Analisis Hambatan Komunikasi dalam Organisasi Studi Kasus pada PT. DVBC, (7) 10, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i10.12911
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Pendahuluan

Peran komunikasi sangat penting dalam keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi (Ginting & Haryati, 2012). Sehingga dalam suatu organisasi, terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan adalah pemimpin dan yang dipimpin (Siahaya, 2019). Proses komunikasi yang baik antar keduanya menentukan keberlangsungan hidup suatu kelompok organisasi atau perusahaan (Chandra et al., 2021).

Komunikasi yang efektif menjadi bagian penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, tidak terkecuali bagi PT. DVBC, salah satu anak perusahaan dari PT. MVP Tbk yang berada di Jakarta Pusat. PT. DVBC di akuisisi oleh PT. MVP pada tahun 2019, sehingga masih membutuhkan proses penyesuaian dalam organisasi, baik budaya dan komunikasi dari karyawan PT. DVBC sendiri. Setelah proses akuisisi banyak terjadi perubahan dalam PT. DVBC, yang membuat banyak hambatan dalam komunikasi internal perusahaan. Hambatan komunikasi sering kali terjadi karena perbedaan dalam hal budaya perusahaan pembagian karyawan (Intan, 2020). Tidak hanya sekedar pada jenjang atau tingkat struktural saja, PT. DVBC membagi dua jenis karyawannya berdasarkan tipe kontrak langsung dan karyawan kontrak dengan pihak ketiga sesuai dengan peraturan PT. MVP Tbk.

Perbedaan tipe karyawan dan pihak ketiga terlihat dari kedudukan di tempat kerja (Pratama & Chaniago, 2017). Karyawan staff adalah karyawan yang memiliki posisi atau kedudukan mulai dari direktur, general manager, manager, kepala bagian, dan staff administrasi (Chusminah & Haryati, 2019). Karyawan pihak ketiga, lebih pada karyawan kontrak tahunan maupun bulanan. PT. DVBC merekrut lebih banyak karyawan pihak ketiga karena sulit untuk mendapat persetujuan merekrut karyawan dengan proses dan komunikasi yang panjang dengan PT. MVP Tbk sebagai entitas induk. Hambatan komunikasi tersebut membuat kegiatan operasional PT. DVBC sendiri menjadi terhambat.

PT. MVP Tbk sendiri merupakan perusahaan penyedia layanan televisi berbayar terbesar di Indonesia, sehingga memiliki anak perusahaan yang sangat banyak. Hal tersebut membuat struktur dan proses komunikasi internal perusahaan sangat rumit dan sering terhambat. Tidak terkecuali PT. DVBC sebagai anak perusahaan harus mengikuti budaya komunikasi yang ada. Proses komunikasi yang sebelumnya efektif dan efisien menjadi terhambat setelah akuisisi.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, penulis ingin mengkaji rumusan masalah yaitu : analisis hambatan komunikasi di PT. DVBC.

Sebelum melakukan analisis, penulis melakukan persiapan berbagai kajian penelitian terdahulu untuk mencari referensi yang relevan dengan penelitian yang akan penulis teliti, yaitu: (1) penelitian yang dilakukan oleh Nadya Dian Utami, berjudul Analisis Hambatan Komunikasi Karyawan Lokal di Kalimantan Barat, penelitian ini dilakukan pada tahun 2020. Penelitian ini membahas bagaimana proses komunikasi pada PT. Hutan Ketapang Industri, yang sering memiliki hambatan komunikasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui survey kuesioner

pada 95 karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua jenis hambatan, yaitu hambatan jarak dan hambatan bahasa pada karyawan PT. Hutan Ketapang Industri. (2) Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Shovani Rochman, berjudul Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus LPP TVRI Bengkulu), penelitian ini dilakukan pada tahun 2021. Penelitian ini membahas bagaimana aktifitas hambatan komunikasi dalam LPP TVRI Stasiun Bengkulu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di LPP TVRI Stasiun Bengkulu memiliki berbagai macam hambatan komunikasi organisasi, mulai dari gangguan secara teknis, semantik dan psikologis, fisik, status, kerangka berfikir dan gangguan budaya pegawai di LPP TVRI Stasiun Bengkulu.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah aspek yang penting untuk melakukan penelitian agar suatu penelitian mendapatkan hasil yang baik dan perlu diterapkan metode-metode tertentu dalam penelitian (Sugiyono, 2018). Hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat mencapai hasil yang diterapkan (Hidayat & Alifah, 2022). Pada penelitian ini jenis penelitian yang dipakai dalam melakukan penelitian dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu pada hakekatnya mendalami fenomena orang, peristiwa, proses, gejala dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka dan berusaha memahami dunia mereka.

Metode penelitian yang dipakai adalah metode analisis deskriptif yaitu suatu metode yang dapat menggambarkan serta memaparkan peristiwa saat peneliti melakukan penelitian. Informan yang ditentukan melalui pendekatan informan yakni purposive, yakni merupakan informan yang memiliki karakter tertentu serta relevan pada penelitian ini. Untuk pemilihannya dengan tujuan yang berakibat lebih mendalam pada penelitian ini adalah kedalaman informasi namun bukan kuantitas, yaitu hambatan dalam komunikasi organisasi pada PT. DVBC.

Hasil dan Pembahasan

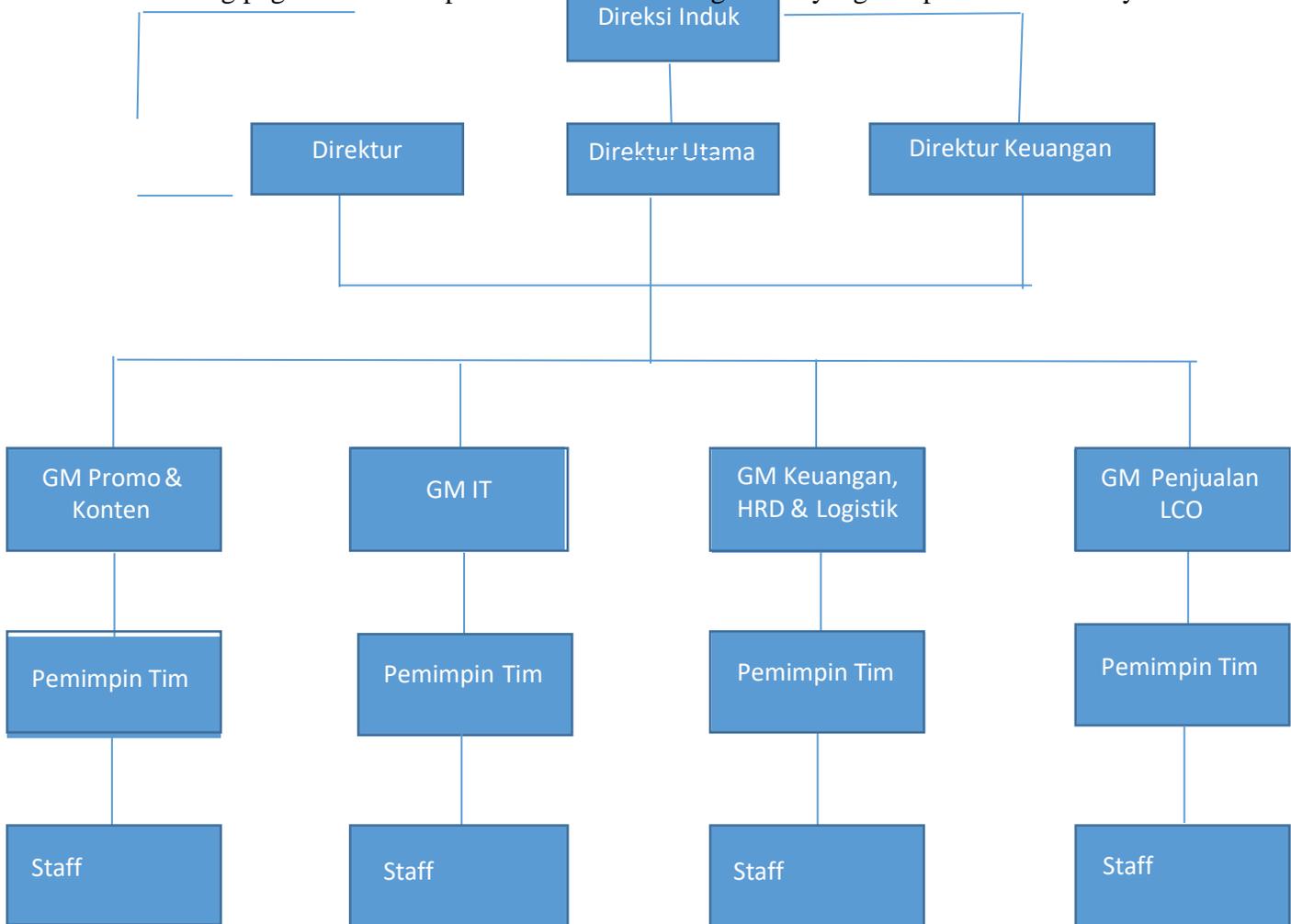
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. DVBC merupakan perusahaan penyedia layanan televisi berbayar yang didirikan pada tahun 2010 berlokasi di Jakarta. Konten unggulan dari PT. DVBC yakni olahraga, hiburan anak – anak, dan hiburan keluarga. Untuk strategi pemasaran dari PT. DVBC sendiri ialah mengarah ke pasar di daerah lokal, yakni daerah yang kesulitan untuk mendapatkan sinyal antena biasa, sehingga harus menggunakan parabola berbayar. Pada tahun 2014 dan 2018 PT. DVBC berhasil menayangkan siaran piala dunia yang sangat di gemari masyarakat Indonesia.

Visi dari PT. DVBC sendiri yakni Menjadi televisi berlangganan yang memberikan tayangan menghibur, informatif dan edukatif sebagai langkah untuk

mencerdaskan seluruh masyarakat Indonesia. Sedangkan untuk misinya adalah Menyajikan program-program siaran unggulan, baik lokal maupun internasional. Menjadi mitra setiap keluarga dan pemerintah Indonesia dalam pembangunan negara melalui teknologi dan program-program yang berkualitas.

PT. DVBC di akuisisi oleh PT. MVP Tbk pada tahun 2019 dengan kepemilikan 60% saham untuk PT. MVP Tbk dan 40% dimiliki oleh PT. CGMN. Sebagai pemilik saham mayoritas, PT. MVP Tbk mulai masuk pada struktur organisasi dari PT. DVBC. Pada tahun 2020 PT. MVP Tbk mengakuisi 100% saham dari PT. DVBC. Hal tersebut merubah aturan dan budaya yang ada pada PT. DVBC. Jumlah pegawai dari PT. DVBC sebanyak 97 orang, terdiri dari 52 orang pegawai tetap, 29 orang pegawai kontrak, dan 16 orang pegawai kontrak pihak ke 3. Struktur organisasi yang ada pada PT. DVBC yaitu :



Gambar 1
Struktur Organisasi Perusahaan

Nama Pegawai dan Jabatan :

Direktur Utama	: Hari Susanto
Direktur Keuangan	: Prihatmo Kushardono
Yudistira	Direktur : Yohanes
GM Promo & Konten	: Samuel Cornelius Pantou
GM Keuangan & HRD	: Agustinus Sutanto
Nengah Paradiarsa	GM IT : Ferry Aryanto
	GM Penjualan LCO : I

Ruang lingkup organisasi PT. DVBC terbagi menjadi beberapa divisi pekerjaan, pembagian divisi dalam PT. DVBC yaitu:

1. Divisi Promo dan Konten

Ruang lingkup pekerjaan pada divisi adalah mengatur konten apa saja yang akan di tayangkan oleh PT. DVBC, selain itu bertugas melakukan promosi kepada pelanggan tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. Divisi Teknologi (IT)

Divisi ini bertanggung jawab atas operasional perusahaan khususnya di bidang teknologi, yakni mengembangkan fitur atau program teknologi sesuai dengan perkembangan pasar. Bagian ini melakukan pengendalian terhadap proses teknologi yang berjalan di perusahaan dan dapat mendukung operasional perusahaan.

3. Divisi Keuangan & HRD

Divisi ini bertanggung jawab atas pembuatan laporan keuangan perusahaan, selain itu proses keluar masuk nya keuangan, dan sumber daya manusia. Bagian ini juga melakukan perencanaan, pelaksanaan & pengendalian kebijakan perusahaan pada logistik serta rantai pasokan & manajemen resiko.

4. Divisi Penjualan LCO (Mitra lokal Operator)

Divisi ini bertanggung jawab atas penjualan kepada mitra – mitra di daerah terpencil, selain itu bertanggung jawab atas hubungan dengan mitra itu sendiri.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini untuk melengkapi data penelitian, maka penulis melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa pegawai PT. DVBC agar penulis mengetahui informasi yang akurat sesuai data yang ada di lapangan. Penulis akan deskripsikan hasil wawancara penelitian mengenai Hambatan Komunikasi Organisasi PT. DVBC. Berikut hasil penelitian penulis terhadap informan, yaitu :

1. Hambatan Struktural

Hambatan struktural sering terjadi karena adanya perbedaan tingkatan dalam organisasi. Secara umum sering terjadi hambatan struktural dalam PT. DVBC, karena komunikasi disampaikan harus sampai ke perusahaan induk yakni PT MVP Tbk.

“kita kadang – kadang sulit untuk mendapat persetujuan dalam berbagai pengambilan keputusan seperti proses penerimaan pegawai, walaupun sudah di komunikasikan kepada pimpinan HRD melalui surat internal perusahaan.

Namun terdapat hambatan dari proses tersebut dan mengakibatkan keterlambatan dalam proses penerimaan pegawai tersebut”.

Hal ini disampaikan oleh Agustinus Sutanto selaku General Manajer bagian HRD mengenai proses penerimaan pegawai yang terhambat ketika komunikasi dengan perusahaan induk.

2. Hambatan Latar Belakang

Hambatan latar belakang bisa saja terjadi karena dua hal, yaitu hambatan karena latar belakang sosial dan hambatan karena latar belakang pendidikan. Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Kuntjahyo selaku pimpinan bagian operasional dan administratif sebagai berikut :

“Kendala yang dihadapi ketika berkomunikasi dengan divisi lain adalah ketika berkomunikasi dengan pegawai berlatar belakang senioritas terhadap junior yang terhambat”

Hal yang serupa di katakan oleh Syihabudin Busyra selaku pimpinan bagian layanan pelanggan. Sebagai berikut :

“Komunikasi kadang – kadang terhambat jika sedang rapat antara unit bisnis lain dalam perusahaan induk, karena PT. DVBC yang baru bergabung dan baru diakuisi. Ketika berkomunikasi dengan unit bisnis lain sering terjadi hambatan”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat simpulkan bahwa komunikasi yang terjadi di PT. DVBC masih belum efektif. Banyak terjadi hambatan dalam komunikasi organisasi di PT. DVBC antar pegawai maupun antar unit bisnis lain dalam induk PT. MVP Tbk. Hambatan yang terjadi diantara nya adalah hambatan struktural, latar belakang, dan psikologis.

Hambatan struktural terjadi ketika harus berkomunikasi dengan perusahaan induk, yakni ketika proses persetujuan dalam pengambilan keputusan. Pada saat pegawai mengirim surat kepada perusahaan induk terdapat keterlambatan proses tanda tangan ketika sudah di perusahaan induk. Selanjutnya, hambatan dalam latar belakang pegawai baru dan pegawai lama yang memiliki pandangan berbeda setelah proses akuisisi. Secara psikologis masih terdapat hambatan senior dan junior dalam internal perusahaan, mengakibatkan proses komunikasi banyak terhambat.

BIBLIOGRAFI

- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia (Kuliah Dasar Edisi Kelima)*. Jakarta: Professional Books.
- Chandra, V., Chandra, W., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2021). Penerapan Komunikasi di Toko Besi Jaya Baru. *Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi-SANISTEK*, 176–178.
- Chusminah, C., & Haryati, R. A. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan. *Widya Cipta-J. Sekr. Dan Manaj*, 3(1), 61–70.
- Ginting, R., & Haryati, T. (2012). Kepemimpinan dan Konteks Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Ilmiah CIVIS*, II(2), 1–17.
- Hidayat, A. R., & Alifah, N. (2022). Reading for Students in English Language Education Programs. *International Journal of Social Health*, 1(2), 57–63.
- Hardjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi (Strategi dan Kompetensi)*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Intan, T. (2020). Analisis Hambatan Komunikasi Karyawan Lokal di Kalimantan Barat. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(02), 194–206. <https://doi.org/10.46937/18202030947>
- Intan, T. (2020). Analisis Hambatan Komunikasi Karyawan Lokal di Kalimantan Barat. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 18(02), 194–206.
- Jenifer, D. (2015). Cross Cultural Communications Barriers in Workplace. *International Journal of Management*, 6(1), 332–335.
- Masmuh, A. (2008). *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. UMM
- Mulyana, D. (2007). *Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Pangestu, Michelle. 2015. “Jaringan Komunikasi di The Piano Institute Surabaya,” *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 3, No. 2. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Press. Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara.
- Pratama, D. F., & Chaniago, H. (2017). Pengaruh Gender Terhadap Pengambilan Keputusan di Lingkungan Kerja. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(3), 57–68.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1998). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja*

Perusahaan

Rochman, S. (2021). Hambatan Komunikasi Organisasi (Studi Kasus Lpp Tvri Stasiun Bengkulu) . <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/5939>

Siahaya, J. (2019). Kepemimpinan Kristen Dalam Pluralitas Indonesia. *Jurnal Teruna Bhakti*, 1(1), 1–16.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sunyoto, D., & Burhanuddin, B. (2015). Teori Perilaku Keorganisasian. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Copyright holder:

Luthfi Hanif Pratama (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

