

## **PENERAPAN METODE PENGULANGAN INSTRUKSI SEBAGAI UPAYA MENGURANGI KESALAHPAHAMAN DALAM MENAFSIRKAN INSTRUKSI**

**Ira Lusiwati**

Universitas Kebangsaan Bandung

Email: [Iralusiwati@yahoo.co.id](mailto:Iralusiwati@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

*Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa baik pengaruh penerapan metode pengulangan instruksi untuk meminimalisir kesalahpahaman dalam menerima instruksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Jumlah populasi yang terlibat dari penelitian ini berjumlah 17 orang yang terdiri dari dewan direksi dan karyawan. Sampel penelitian berjumlah sama dengan populasi, yakni 17 orang. Teknik pengambilan data penelitian lebih pada wawancara dan observasi. Adapun instrumen pengumpulan data penelitian berupa butir pertanyaan dan lembar observasi. Hasil penelitian ini menyebutkan beberapa karyawan menganggap metode ini cukup menguras waktu mereka. Sedangkan beberapa karyawan lain menganggap bahwa metode ini memberi warna lain pada komunikasi internal perusahaan. Di samping itu, mereka juga berpendapat bahwa metode ini membuat hubungan mereka dan atasan jadi lebih baik, setidaknya komunikasi mereka dan atasan jadi lebih instens. Pada akhir waktu peneliti peneliti mendapati hampir seluruh karyawan mendapat dampak positif terhadap penerapan ini. Lebih penting daripada itu, kesalahan akan tafsir instruksi jadi lebih berkurang.*

**Kata Kunci:** Instruksi, Metode Pengulangan

### **Pendahuluan**

Perusahaan apapun itu bentuknya sangat membutuhkan manajemen komunikasi yang baik. Manajemen komunikasi melibatkan banyak elemen perusahaan di dalamnya. Penggunaan manajemen komunikasi pun sangat berdampak pada efektivitas pekerjaan bahkan pengambilan keputusan pemangku kebijakan.

Manajemen komunikasi sendiri berasal dari kata manajemen dan komunikasi. Manajemen berasal dari *manage* yang berarti mengatur, mengelola dan memerintah (Dojowarsito: 1974). Made Pidarta (1989) menerangkan bahwa manajemen merupakan proses integrasi yang melibatkan beberapa sumber untuk mencapai suatu sistem yang menyelesaikan persoalan. Selaras dengan hal tersebut, Syafarudin (2005 mengutip dari

Hersey dan Blanchard mengungkapkan bahwa manajemen adalah proses kerja sama individu dan kelompok untuk mencapai satu tujuan yang sama. Komunikasi diartikan sebagai proses interaksi yang dilakukan oleh individu dan/atau kelompok, yang digunakan untuk memengaruhi sikap, perilaku dan jalan pikiran seseorang (Oteng Sutisna: 1983). Sehingga, dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen komunikasi adalah sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan tercapainya penyampaian informasi dengan baik. Dalam pengertian yang berbeda, manajemen komunikasi juga diartikan sebagai suatu kompetensi manajer dalam menjamin penyampaian informasi terkait program-program tertentu.

Manajemen komunikasi tertentu kerap diterapkan pada sebuah perusahaan dengan tujuan tertentu. Umumnya, penerapan tersebut dilatarbelakangi oleh adanya ketidaksesuaian pola komunikasi yang berujung pada kesalahan pekerjaan—atau bahkan menyebabkan tidak efektifnya suatu pekerjaan.

Perusahaan atau juga dalam hal ini adalah organisasi dapat dikatakan sebagai sebuah wadah untuk sistem pemrosesan dan pencernaan informasi. Dengan kata lain, setiap individu dalam perusahaan akan berharap mendapat informasi yang cukup, yang kemudian dapat mendukung alur pekerjaannya.

Sebagaimana diketahui, informasi adalah sesuatu yang paling dibutuhkan individu, terlebih individu yang terlibat pada perusahaan. Di samping sebagai acuan pekerjaan, informasi kerap digunakan sebagai acuan kebijakan. Melalui penyampaian informasi yang buruk, terkadang pekerjaan atau juga penentuan kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik dan berakibat pada permasalahan dalam perusahaan itu sendiri.

Salah paham atau ketidaksesuaian dalam menyerap informasi adalah permasalahan-permasalahan yang kerap timbul dari manajemen komunikasi yang buruk. Permasalahan-permasalahan tersebut umumnya terjadi pada proses penyampaian instruksi atau koordinasi. Bukan rahasia lagi bila koordinasi atasan kerap membuat bawahan bingung. Hal ini kemudian mengakibatkan keputusan penafsiran pribadi yang berujung pada ketidaksesuaian antara persepsi atasan dan bawahan.

Kordinasi sendiri memang kerap menjadi kambing hitam dalam permasalahan perusahaan. Bukan rahasia lagi bila terdapat kesalahan, bawahan juga termasuk atasan menganggap bahwa kordinasi yang telah dilakukan tidak berjalan sebagaimana mestinya, dan mengakibatkan ketidaksesuaian pekerjaan. Sementara itu, kordinasi sendiri

adalah penyampaian informasi dan/atau perintah untuk hal tertentu, yang dilakukan antara dua belah pihak atau lebih (Ndraha: 2003). Sedangkan dalam pengertian lain, Awaludin Djamin dalam Hasibuan (2011) menyebutkan bahwa kordinasi adalah kerja sama antara badan, instansi dan unit untuk melaksanakan suatu pekerjaan dan/atau kegiatan tertentu.

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kordinasi merupakan hal yang berpengaruh dalam manajemen komunikasi pekerjaan. Kordinasi yang buruk kerap mengakibatkan keruntuhan manajemen komunikasi. Lebih daripada itu, di samping meruntuhkan manajemen komunikasi pada sebuah perusahaan, kordinasi yang dalam hal ini adalah kordinasi yang buruk, dapat pula mengakibatkan kerugian akibat ketidaksesuaian yang diakibatkan olehnya.

CV. Syntax Computama adalah salah satu perusahaan teknologi pendidik yang ada di Jawa Barat. Perusahaan ini berada di Kabupaten Cirebon, tepatnya di Perumahan Greenland Sendang Regency No. H-1, Sumber-Kabupaten Cirebon. Perusahaan ini memiliki 14 karyawan yang terdiri dari beberapa divisi. Sebagai sebuah perusahaan pada umumnya, CV. Syntax Computama juga kerap dihadapkan pada permasalahan terkait salah kordinasi. Kembali, sebagai salah satu perusahaan, kesalahan tersebut juga tidak datang satu kali, melainkan beberapa kali dan menyebabkan kerugian tersendiri.

Kesalahan kordinasi umumnya timbul saat penyampai pesan tidak dapat menyampaikan pesan dengan baik, mudah dimengerti dan terburu. Sehingga, penerima pesan tidak dapat mencerna pesan dengan baik. Kemudian, penerima pesan berusaha mengartikan pesan sebagaimana yang dia inginkan dan berakibat pada ketidaksesuaian antara penyampai pesan dan penerimanya.

Hal yang sebaliknya juga terjadi dan melibatkkan kedua pihak yang sama. Pada saat tertentu, penyampai telah dengan baik menyampaikan pesan. Namun penerima tidak dapat menerima pesan dengan baik. Sang penerima menganggap bahwa pesan yang tidak disesuaikan dengan apa yang dipikirkan, sehingga Ia berinovasi melebihi dan mengurangi instruksi agar sesuai dengan apa yang Ia inginkan. Jelas, hal ini berujung pada ketidaksesuaian antara hakikat pesan dari sang penyampai dan penerima. Dan bukan hal asing bila ketidaksesuaian ini dapat berujung pada kerugian bagi perusahaan.

Untuk mengatasi hal tersebut, juga mengurangi kerugian akibat permasalahan salah kordinasi, penulis kemudian mencoba menerapkan metode pengulangan instruksi

atau juga *repeatation* sebagai tindak lanjut atas permasalahan yang sedang terjadi. Dan untuk merealisasi hal tersebut, penulis yang juga peneliti kemudian menerapkan peneliti dengan judul “Penerapan Metode Pengulangan Instruksi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Komunikasi Perusahaan.”

### **Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian ini memungkinkan peneliti menggambarkan setiap peningkatan yang terjadi di setiap hasil penelitian ini. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam L. J. Maleong, 2011: 4) penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan hasil deskriptif. Hasil tersebut berisikan data berupa penggambaran tentang objek penelitian. Sedangkan Syaodih Nana (2007: 60) menerangkan bahwa penelitian kualitatif lebih pada penggambaran hasil penelitian. Penelitian ini, sambungnya, adalah penelitian dengan hasil data deskriptif tentang sesuatu yang sedang diamati. Di dalam tersebut terdapat fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, hingga pemikiran individu dan kelompok.

Deskriptif analisis sendiri diartikan sebagai tindak analisis yang dilakukan dengan memberi gambaran atas hasil penelitian. Analisis ini memungkinkan peneliti melakukan penggambaran mengenai objek penelitian. Sebagaimana yang telah disebutkan di atas, dalam objek penelitian tersebut, terdapat beberapa hal yang harus digambarkan seperti fenomena, peristiwa hingga persepsi dan jalan pikiran seseorang. Nawawi dan Martini (1994) menegaskan bahwa analisis deskriptif lebih mengarah pada analisis yang memberi gambaran tentang kondisi dan keadaan objek yang sedang diteliti. Keduanya juga melakukan penggambaran secara objektif dan berorientasi pada data dan kondisi yang riil.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Perumahan Greenland Sedang Regency No. H-1 Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon. Lokasi tersebut merupakan alamat CV. Syntax Computama.

Karena pemilihan lokasi dan institusi yang dipilih adalah CV. Syntax Computama, maka pemilihan subjek dan objek pemilihan akan melibatkan personel dan aktivitas komunikasi dari perusahaan itu sendiri. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan dewan direksi CV. Syntax Computama yang berjumlah 17 orang. Ke-17 orang tersebut akan dimintai data terkait penerapan metode pengulangan

instruksi. Adapun objek yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah kegiatan komunikasi lebih tepatnya penyampaian instruksi yang dilakukan secara vertikal maupun horizontal.

Populasi penelitian melibatkan seluruh personel CV. Syntax Computama, yakni 17 orang yang terdiri dari dewan direksi dan karyawan perusahaan. Penentuan jumlah sampel disesuaikan dengan jumlah populasi mengingat metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah penentuan jumlah sampel yang melibatkan seluruh populasi penelitian (Sugiyono: 2007).

Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Wawancara dilakukan pada seluruh karyawan dan dewan direksi. Wawancara dilakukan untuk melihat pandangan karyawan dan dewan direksi tentang kondisi pada sebelum dan sesudah penerapan metode pengulangan. Di samping wawancara, peneliti juga menerapkan observasi untuk melihat sejauh mana perkembangan penerima instruksi di CV. Syntax Computama. Observasi sendiri merupakan teknik pengambilan data yang melibatkan pola penerjunan langsung peneliti pada lokasi penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah butir soal dan lembar observasi. Keduanya dipilih karena mewakili teknik pengambilan data yang digunakan, yakni wawancara dan observasi. Di samping mewakili teknik pengambilan data, kedua instrumen penelitian juga dipilih untuk memudahkan proses pengambilan dan pengolahan data penelitian.

Teknik analisis yang digunakan disini lebih pada analisis deskriptif. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk memberi gambaran pada setiap perkembangan dan/atau hasil penelitian. Dari teknik penggambaran hasil penelitian ini, peneliti kemudian berpijak pada pengambilan konklusi penelitian.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Latar Belakang Perusahaan**

CV. Syntax Komputama adalah perusahaan yang berada di Kabupaten Cirebon-Jawa Barat. Perusahaan ini bergerak di jasa teknologi penelitian dan pengadaan sistem informasi. Perusahaan ini mempunyai beberapa divisi, di antaranya adalah; 1)

Akreditasi Lembaga, 2) Pengadaan dan Pengembangan Pendidikan, 3) Publikasi Ilmiah dan Karir SDM, dan 4) Sistem Informasi Manajemen.

Perusahaan ini memiliki karyawan dengan rata-rata usia di bawah 25 tahun. Karyawan perusahaan merupakan individu yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Di samping kompeten, latar belakang karyawan juga selaras dengan divisi yang diisinya.

## **2. Pra Penerapan Metode *Repeation***

Sebagai sebuah perusahaan, CV. Syntax Computama tidak lepas dari permasalahan. Dan, salah satu permasalahan yang kerap menghinggapi perusahaan ini adalah permasalahan komunikasi. Permasalahan komunikasi di CV. Syntax Computama umumnya berbentuk salah kordinasi dan pemahaman akan instruksi. Hal tersebut kemudian menyebabkan kesalahan dalam pekerjaan dan berakibat pada kerugian.

Dari pengamatan penelitian, beberapa kordinasi dilakukan dengan penyampaian yang tidak optimal. Hal itu tercermin dari ketepatan pemilihan kata yang kurang baik, penyampaian yang terlalu cepat, intonasi yang tidak jelas, penggunaan istilah yang tidak tepat, terlalu ilmiah dan sulit dipahami.

Responden A mengatakan bahwa:

*“Iya, terkadang kordinasi yang disampaikan agak kurang saya pahami. Sehingga sulit bagi saya untuk memahami yang disampaikan. Tapi, kadang suka nanya juga kalo ada istilah yang gak ngerti. Ya, itung-itung belajar lah. Cuma kadang susah juga kalo banyak kata yang dimengerti.”* Responden A.

Salah seorang responden berpendapat bahwa, pada beberapa instruksi terdapat banyak istilah yang sulit untuk dimengerti. Hal tersebut menyulitkannya untuk memahami dan mengamalkan apa yang diinstruksikan. Di sisi lain, ada pula yang berpandangan bahwa, beberapa instruksi yang disampaikan terkesan terburu-buru, hal itu berakibat pada buruknya intonasi sang penyampai dan sulitnya penerima menerima pesan/instruksi sebagaimana yang disampaikan responden B sebagai berikut:

*“Ya emang sih, banyak istilah yang saya gak paham. Terus juga, ada beberapa yang ganggu. Salah satu ya intonasi yang gak jelas. Mungkin karna terburu-buru kali yah. Atau alasan lain mungkin.”* Responden B.

Di samping intonasi dan pemilihan kata yang terlampau sulit, salah satu alasan tidak diterimanya instruksi adalah karena karyawan dalam hal ini penerima pesan tidak

benar-benar menerima pesan dengan baik. Akan tetapi, kendati tidak menerima, mereka seolah-olah menerima sehingga berdampak pada anggapan pengirim pesan bahwa apa yang mereka sampaikan telah diterima dan dicerna dengan baik oleh sang penerima pesan.

Responden C menyebutkan bahwa dirinya kerap tidak mengerti dengan apa yang diinstruksikan. Kemudian, untuk merealisasikan instruksi tersebut, dirinya membuat pemahaman sendiri, yang bahkan, pemahaman yang dimilikinya tidak sama dengan pemahaman dari sang penyampai pesan.

*“Iya, kadang ya gak ngerti juga. Atasan paling nanya udah ngerti belum? Daripada ribet dan lama, yaudah, saya jawab aja udah ngerti. Urusan bener atau gak mah urusan gampang, kan nanti ada revisi.”* Responden C.

Permasalahan pura-pura mengerti memang kerap muncul pada penyampaian instruksi. Tidak hanya pada CV. Syntax Computama, pada institusi lain, peneliti juga mendapati hal yang sama. Terkait alasan kenapa hal tersebut terjadi, pelaku berpandangan bahwa, lebih baik seperti itu. Setidaknya, dengan itu, mereka akan lebih cepat mengerjakan tugas. Mereka juga menambahkan bahwa dengan cara ini mereka juga dapat berimprovisasi. Kendati beresiko, mereka berpandangan bahwa, cara ini memungkinkan mereka memperoleh nilai dan kesan sebagai karyawan yang tanggap dan mudah dimengerti.

Permasalahan intonasi, pemilihan kata yang buruk dan pura-pura mengerti memang sebagian dari banyak penyebab gagalnya komunikasi. Sedang gagal komunikasi sendiri berakibat pada banyak hal. Dan, salah satu hal yang timbul karena gagalnya komunikasi adalah ketidaksesuaian persepsi. Ketidaksesuaian persepsi ini kemudian dapat berujung pada kerugian. Sebagai contoh, saat atasan mengatakan membuat A dengan 1, 2, 3, 4, dan 5, pihak penerima karena tidak menerima informasi dengan baik akan menerjemahkan tersebut dengan sesuatu yang berbeda, seperti A dengan rincian 2, 3, 4, dan 6 atau sejenisnya.

Kondisi sebagaimana yang diterangkan di atas memang tidak secara signifikan berdampak pada perusahaan. Akan tetapi, bila kondisi di atas terjadi secara terus menerus dan dalam kurun waktu yang lama, bukan tidak mungkin perusahaan akan hancur. Di sisi lain, kerugian akibat hal tersebut juga mungkin muncul. Kerugian yang dimaksud dapat berbentuk materil, waktu ataupun tenaga.

Dengan latar belakang masalah tersebut, peneliti kemudian menerapkan metode pengulangan instruksi atau *repeation*. Metode ini mengharuskan penerima pesan untuk mengulangi pesan yang disampaikan. Dengan kata lain, apabila pesan yang dimaksud adalah instruksi, maka penerima pesan harus mengulang instruksi tersebut dengan tepat dan sesuai. Sedang di sisi lain, penyampai pesan juga harus memperhatikan dengan benar apa yang diulang oleh penerima pesan. Apabila ada bagian yang salah—atau mungkin juga tidak jelas—sang penyampai pesan dapat mengarahkan penerima untuk menerangkan lebih lanjut. Adapun hasil terkait penerapan metode ini dapat dilihat pada penjabaran di bawah ini.

### 3. Pasca Penerapan Metode Repeation

Dari pengamatan penelitian, penyampaian instruksi setelah penerapan ini cenderung lebih lancar. Peneliti mendapati karyawan dapat memahami pesan dan instruksi dengan baik. hal itu tidak lain karena penyampai instruksi menyuruh karyawan atau juga penerima instruksi mengulang apa yang mereka katakan. Di sisi lain, beberapa kalangan juga menganggap bahwa, cara ini dapat membuat mereka jadi lebih dapat memahami apa yang disampaikan atasan maupun rekan kerjanya.

*“Iya, awalnya agak canggung sih. Soalnya akan harus mengulang apa yang disampaikan. Kadang ditanya juga. Tapi ya, jalanin aja. Toh kan ini baik buat perusahaan juga. Lagian dengan cara ini kan komunikasi juga bisa berjalan dengan baik dan instruksi pun tidak lagi salah tafsir.”* Responden C.

Beberapa dari kalangan karyawan juga menganggap bahwa cara ini cenderung menyusahkan. Mereka berujar bahwa, dengan melakukan ini, pekerjaan mereka jadi bertambah. Mereka harus mengulang apa yang sudah disampaikan. Sedangkan menurut mereka, apa yang dilakukan tersebut adalah hal tidak penting dan tidak memudahkan pekerjaan mereka.

*“Ya mau gimana lagi. Sebenarnya sih keberatan karena tidak enak dilakukan. Canggung dan aneh. Masa iya harus mengulang apa yang sudah diucapkan. Kan aneh?”* Responden D.

Namun terlepas dari prokontra tersebut, penerapan metode pengulangan ini secara perlahan dapat mengurangi kesalahpahaman antara komunikator dan komunikan. Atasan dan bawahan dapat berkordinasi dengan lebih baik. Hal ini karena keduanya tidak hanya menyampaikan pesan dan menerimanya, melainkan memastikan pesan

tersebut dapat dicerna dan dimengerti dengan pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan.

*“Bagus sih. Dengan begini antara saya dan yang lain dapat berkomunikasi dengan baik, walau dinamis, namun kita satu arah. Bahasan kita sama dengan apa dipikirkan lawan bicara. Ya intinya mah bagus.”* Responden E.

*“Sebenarnya agak sulit juga karena kan kita mengulang apa yang sudah disampaikan lawan bicara. Tapi setelah dicoba enak juga sih, jadi kita dan lawan bicara bisa saling ngerti dan dengan pemahaman yang sama juga. Jadi kita A ya mereka A. Kita B ya mereka juga B. Begitu pun sebaliknya.”* Responden F.

Secara umum metode pengulangan dapat berjalan dengan baik. Beberapa karyawan terlihat hanya sedikit kesulitan karena masih baru. Seiring berjalannya waktu, mereka menganggap bahwa metode ini cukup baik untuk meningkatkan komunikasi dalam perusahaan dan dapat mengurangi kesalahpahaman dalam menyampaikan instruksi.

*“Awalnya sih susah. Pesimis juga. Tapi ya, seiring berjalan waktu, agak terbiasa juga sih. Dampaknya juga udah cukup keliatan, jadi jarang salah dan enak juga jadinya komunikasi antarkaryawan dan atasan.”* Responden C.

Beberapa diantara karyawan justru terlihat sudah menikmati sejak awal penerapan. Hal itu terlihat dari pemaparan mereka terkait penerapan metode pengulangan ini. Menurut mereka, cara ini cukup menarik dan unik. Mereka juga mendapati manfaat saat pertama menggunakan metode ini.

*“Lucu sih. Tapi pas diterapin enak kok. Kita jadi nyambung sama atasan. Atasan juga jadi kaya ngajarin gitu. Ya, intinya sih, kita sama mereka jadi bisa komunikasi dengan lebih intens.”* Responden G.

Beberapa juga mengatakan bahwa, dengan cara ini mereka seperti diberi pengajaran oleh atasan, khususnya kalau mereka menemukan istilah baru yang belum mereka dengar sebelumnya.

*“Wah, ini sih metodenya bagus banget mas. Saya udah coba tuh, waktu itu atasan kasih instruksi buat bikin SIM dengan rincian yang agak sulit. Terus saya disuruh ngulangi. Ya saya jawab aja, ada beberapa yang gak paham, terus beliau kasih penjelasan deh. Ada beberapa yang masih nggak ngerti. Terus intens tanyain. Terus seperti itu dan akhirnya ngerti juga.”* Responden H.

Dari beberapa penjelasan yang dipaparkan di atas, dan dengan kondisi yang penulis temui saat penelitian, dapat dikatakan bahwa metode pengulangan instruksi secara efektif dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasan. Lebih dari meningkatkan efektivitas komunikasi, metode ini juga berdampak pada penurunan kesalahan pemahaman dan meningkatkan kinerja karyawan.

Di sisi yang berbeda, beberapa karyawan juga mengaku cara ini dapat membuat mereka lebih mengerti hal-hal baru yang belum pernah mereka temui sebelumnya. Dengan begitu, secara tidak langsung, mereka berpandangan bahwa cara ini membuat mereka seakan-akan diberikan pengajaran baru yang bermanfaat.

Pada akhirnya, terlepas dari semua penjelasan di atas, penulis mendapati cara ini dapat memberi dampak baik pada kondisi internal perusahaan. Cara ini juga memberi warna baru dalam kegiatan komunikasi perusahaan. Yang lebih penting daripada itu, metode ini membuat kesalahpahaman jauh lebih berkurang. Kerugian akibat kesalahpahaman semakin berkurang dan perusahaan jadi lebih cepat meraup keuntungan karena efektivitas kinerja yang terjamin.

## **B. Pembahasan**

Metode pengulangan instruksi atau juga disebut *repeatation* adalah metode yang memungkinkan pelakunya untuk mengulang setiap instruksi yang diberikan padanya. Jika pada komunikasi internal perusahaan, cara ini diterapkan dengan berikut; 1) atasan akan menyampaikan instruksi dengan bahasa yang lugas dan mudah dimengerti, 2) karyawan bertindak sebagai pendengar dan mendengarkan setiap apa yang disampaikan atasan, 3) setelah selesai, atasan akan mengarahkan karyawannya untuk mengulangi dan menerangkan apa yang telah Ia dengar, 4) karyawan kemudian melakukan apa yang diserukan atasan dan berhak menanyakan apa yang belum Ia pahami dari instruksi tersebut, 5) atasan memberi tanggapan atas pemahaman karyawan. Apabila baik dikatakan baik. Begitu sebaliknya, jika buruk maka dikatakan buruk.

Penelitian ini dilakukan di CV. Syntax Corporation yang notabene memiliki komunikasi internal yang cukup rapat. Saat diterapkan, beberapa karyawan mengaku canggung dan persimis dengan pola-pola ini. Sedangkan beberapa diantaranya

mengaku menikmati proses ini. Mereka menganggap bahwa metode ini memberi warna baru pada kegiatan komunikasi internal perusahaan.

Beberapa karyawan juga menganggap cara ini membuang-buang waktu. Menurut mereka, dengan cara ini waktu pengerjaan jauh lebih lama karena harus menyimak dengan benar instruksinya. Dengan kata lain, karyawan harus benar-benar menerima instruksi dengan pandangan yang sama dengan atasan. Kalau memang tidak sama, karyawanlah yang harus mengalah dan menyesuaikan pandangannya dengan pandangan atasan.

Setelah beberapa hari penerapan, mayoritas karyawan telah merasakan dampak positif dari model komunikasi ini. Mereka menganggap bahwa model komunikasi ini dapat mempererat hubungan antara atasan dengan karyawan dan karyawan dengan karyawan. Beberapa juga berpandangan bahwa dengan cara ini, mereka seakan mendapat pengajaran baru.

Pada akhir-akhir waktu penelitian, peneliti mendapati hasil yang sangat positif. Penulis tidak lagi menemui kesalahan dalam komunikasi. Instruksi yang disampaikan atasan sampai dan dipahami dengan baik oleh karyawannya. Lebih dari itu, beberapa karyawan yang belum paham tentang instruksi yang disampaikan juga kerap bertanya pada atasan. Hal ini membuat kedekatan antara karyawan dan atasan semakin baik. Sehingga, pada akhir penerapan, penulis berharap pola ini dapat memberi dampak baik untuk peningkatan kerja sama antar lini.

## **Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan di atas, peneliti mendapati beberapa kesimpulan sebagaimana yang diuraikan di bawah ini:

1. Metode pengulangan instruksi membuat karyawan dan atasan CV. Syntax Computama menjalani komunikasi dengan lebih baik;
2. Metode pengulangan instruksi membutuhkan banyak waktu untuk prosesnya. Sehingga karyawan CV. Syntax Computama diharapkan dapat lebih melakukan proses pengerjaan instruksi dengan lebih cepat untuk mensiasati waktu yang sudah terbuang untuk proses penerimaan pemahaman;
3. Metode pengulangan instruksi membuat komunikasi berjalan di setiap lini CV. Syntax Computama;

4. Metode pengulangan instruksi mengurangi kesalahpahaman pada penerimaan instruksi antara atasan-bawahan dan antarkaryawan di CV. Syntax Computama;
5. Metode pengulangan instruksi dapat mengurangi kerugian CV. Syntax Computama akibat kesalahpahaman pada saat penerimaan instruksi;
6. Metode pengulangan instruksi dapat meningkatkan kualitas komunikasi antarlini di CV. Syntax Computation.

## BIBLIOGRAFI

- Dojowarsito, Poerwadarminta. 1974. *Kamus Lengkap Indonesia-Inggris*. Cetakan I. Jakarta: Penerbit Hasta
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Pidarta, Made. 1989. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Bina Aksara.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutisna, Oteng. 1983. *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*. Cetakan I. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Syafarudin dan Irwan, Nst. 2005. *Manajemen Pembelajaran*. Cetakan I. Jakarta: Penerbit Quantum Teaching.