

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1 Simpulan

Pada komunikasi internal dengan arah vertikal baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas yang dilakukan oleh karyawan Telkom Divre V Surabaya berpengaruh positif secara nyata terhadap kinerja Telkom, khususnya di Jawa Timur.

Perubahan yang telah terjadi pada budaya mereka berkomunikasi yang didukung dengan adanya Portal bagi seluruh karyawan Telkom membuat komunikasi internal berjalan efektif walau pun komunikasi langsung secara bertatap muka lebih diminati. Hal ini diketahui juga dari penelitian internal yang telah dilaksanakan oleh karyawan Telkom Divre V pada tahun 2006. Hasil penelitian mendapati 55% karyawan Telkom Divre V memilih tatap muka langsung untuk penyampaian informasi umum dan 69% untuk penyampaian kebijakan perusahaan.

7.1.1 Komunikasi Internal Vertikal dari Bawah ke Atas

Komunikasi internal yang terjadi dari bawahan ke atasan menjadi tepat, padu, padat dan jelas baik dengan portal maupun secara langsung. Keramahan dalam menggunakan bahasa berada pada posisinya sehingga tetap sopan dan memperhatikan etika namun tidak berpanjang lebar. Kebijakan, instruksi kerja, petunjuk kerja dan penyampaian perubahan-perubahan oleh atasan dapat dipahami

pula oleh bawahan di Telkom. Atasan dapat menggunakan kesempatan membuka forum langsung dalam *coffee morning*. Kesempatan tatap muka langsung yang diadakan pada pagi hari sebelum beraktifitas ini membantu mengimbangi kesan portal yang *less human touch*.

7.1.2 Komunikasi Internal Vertikal dari Atas ke Bawah

Komunikasi internal dari atasan ke bawahan relatif berjalan baik. Informasi, instruksi dan petunjuk kerja dapat dimengerti hingga memudahkan bawahan untuk menjalankannya. Dukungan media komunikasi intranet nampak mmemberi kontribusi dalam kelancaran komunikasi ini. Walaupun demikian, tatap muka dalam membahas suatu hal terkadang juga dilakukan oleh atasan bila dirasa perlu. Atasan memberikan respon verbal ataupun non verbal dengan ramah hingga dapat diterima oleh bawahan.

Di sisi lain, budaya korporasi 135 atau yang mereka sebut *the Telkom Way* telah ditanamkan dengan kuat sehingga tiap karyawan Telkom harus menyiapkan diri dengan perubahan-perubahan yang membawa kemajuan bersama. Tentu saja hal ini menuntut konsistensi dalam penanaman budaya korporasi, yang juga termasuk strategi dalam berkomunikasi, hingga kedepannya dalam tiap kebijakan, kegiatan dan strategi telah siaqp dilaksanakan tiap karyawan Telkom sehingga cukup mudah bagi atasan maupun bawahan untuk dilaksanakan bersama-sama.

7.2 Saran

Penelitian ini kurang dapat melihat peran media dalam keefektifan komunikasi, terutama pada perubahan media yang digunakan di Telkom. Disarankan bagi penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel independen dengan media yang digunakan oleh pengirim pesan dalam berkomunikasi, apakah hal itu mempengaruhi keefektifan komunikasi dengan melihat kesesuaian respon dari penerima pesan sehingga hal ini berdampak pada kinerja secara keseluruhan.

Pelaksanaan wawancara tidak berjalan semestinya, karena seharusnya dapat dilakukan dengan lebih natural sehingga dapat terungkap lebih banyak hal tentang interaksi komunikasi internal yang terjadi di Telkom Divre V. Wawancara juga tidak akan menjadi sekedar tanya jawab sehingga tidak menimbulkan kesan kaku karena sumber pun dapat kesulitan dalam menjawab pertanyaan bila demikian.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Argenti, A. (1998). *Corporate Communication*. (2nd Ed). New York: The McGraw Hill Companies
- Blundel, R. (1998). *Effective Business Communication. Principle and Practice for The Information Age*. Hertforshire, UK: Prentice Hall Europe
- Bungin, Burhan H. M. (2008) *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (1st ed). Jakarta: Prenada Media Group
- Djarwanto. PS, (1996). *Pokok-pokok Analisa Laporan Keuangan*, Edisi Pertama, Jogjakarta: BPFE
- DeVito A. Joseph, (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Terjemahan oleh Agus Maulana, Jakarta: Profesional Books
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Hair, J. F.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L. dan Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed). New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Kartono, Kartini, (2001), *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Lehman, C. M.; Himstreet, W. C.; dan Batty, W. M. (1996). *Business Communications* (11th ed). Ohio: International Thomson Publishing Co
- Lesikar, Raymond V., et al, 1999, *Lesikar's Basic Business Communication*. (8th ed), New York: The McGraw Hill Companies, Inc
- Malhotra, N. K. (1996). *Marketing Research*. London: Prentice-Hall International, Inc
- Munter, Mary, (2000). *Guide to Managerial Communication: Effective Business Writing and Speaking*, (5th Ed), New Jersey: Prentice Hall
- Murphy, H. A.; Hildebrandt, H. W.; dan Thomas, J. P. (1997). *Effective Business Communications* (7th ed). Singapore.: McGraw-Hill Book Co

- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (1993). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pearson, J. C. dan Nelson, P. E. (1997). *An Introduction to Human Communication. Understanding and Sharing* (7th ed). Dubuque: Times Mirror Higher Education Group, Inc
- Quible, Z. K.; Johson, M. H.; dan Mott, D. L. (1996). *Business Communication. Principles and Applications*. Singapore: Prentice Hall International, Inc
- Robins P. Stephen, (1996), *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Prehillindo
- Simons, Christine dan Stables, B. N., (1997). *Effective Communication for Managers: Getting Your Message Across*. Cassel, London
- Siregar, Ashadi dan Pasaribu, Rondang, 2000, *Bagaimana Mengelola Media Korporasi Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Solimun. (2005). *Structural Equation Modeling*. Malang: Fakultas MIPA dan Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Stuart, Teresa M. (1987). *The Communication Process*. Institute of Development Communication: University of The Philipines
- Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer. (2005). *Pengembangan Analisis Multivariate dengan SPSS 12*. Jakarta: Salemba Infotek
- Timm P. R dan Stead, J. A. (1996). *Communication Skills for Business and Professions*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wolf, M.P.; Keyser, D. F.; dan Aurner, R. R. (1979). *Effective Communication in Business* (7th ed). Ohio: South-Western Publishing Co