

POLA KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI SINARMAS KOTA BATAM

Monika Simarmata¹, Sholihul Abidin²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Putera Batam

email: pb161110055@upbatam.ac.id

ABSTRACT

Communication is a very important part of human activity. Not only in organizational life, but in human life in general. We all interact with each other by means of communication. Communication can be done in simple to complex ways, and technology has now drastically changed the way humans communicate. The pattern of communication is a system of delivering messages through certain symbols, containing certain meanings and direct transfers to change the behavior of other individuals for the behavior of other individuals. The purpose of this study was to determine what communication patterns are effective in improving employee performance and the obstacles and efforts made to resolve them. This type of research is using descriptive research. Data collection techniques through participant observation, in-depth interviews, and documentation. The subjects in this study were selected using a purposive sampling technique. The results of this study indicate that effective communication patterns improve employee performance.

Keywords: Pattern, Effective Communication, Employee Performance

PENDAHULUAN

Komunikasi bagian dari aktivitas manusia yang dibutuhkan, tidak hanya di organisasi, namun sangat penting dalam keseharian. Dimana kita akan selalu berkomunikasi. Interaksi bisa dilakukan dengan cara yang mudah sampai pada yang rumit, dan kemajuan lptek mampu merubah cara pandang masyarakat dalam berkomunikasi.

Dalam mencapai hasil kerja yang terbaik, seorang karyawan memerlukan dorongan dari lingkungan organisasi. Dukungan itu berupa stimulus kinerja karyawan. Dukungan kerja yang positif akan membuat kinerja meningkat pula. Oleh karena itu, Antoni (2006) dalam Ernika (2016:88) mengatakan bahwa pemberian dukungan bagian dari motivasi, yang harus diberikan dalam menumbuhkan semangat kerja karyawan, agar sesuai dengan yang diinginkan.

Untuk itu komunikasi yang baik memerlukan pola komunikasi yang efektif pula. Pola komunikasi adalah suatu perencanaan informasi melalui lambing-lambang khusus, mengandung makna khusus dan penyampaian langsung agar

merubah perilaku seseorang untuk merubah sikap individu yang lain (Mulyana, 2015 : 22–23). Disisi lain halangan terberat untuk menentukan pola komunikasi organisasi adalah cara yang berhubungan dengan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi dapat membantu memastikan tren dan moral organisasi, yang pada akhirnya akan berdampak pada jaringan komunikasi.

Disini seorang pimpinan dalam perusahaan harus mampu menggunakan komunikasi sebagai alat dan jembatan menyamakan persepsi dan saling bekerjasama sehingga pengelolaan komunikasi akan mampu menghindari suatu konflik, kesalahpahaman, kesalahan informasi dan sebagainya. Banyak perusahaan besar atau perusahaan berskala kecil yang berhasil mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan tersebut tidak saja lepas dari peran kepemimpinan dalam mengelola karyawan untuk bekerjasama melalui penggunaan komunikasi dan pola komunikasi yang tepat.

PT Asuransi Sinarmas adalah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi umum yang selalu menerapkan

komunikasi dalam setiap pelaksanaan kegiatan pemasarannya, dimana setiap marketing diharapkan mampu berkomunikasi yang baik pada setiap nasabah serta dapat memberikan informasi produk saingan kepada pimpinan.

Untuk itu diperlukan suatu pola komunikasi yang efektif agar dapat meningkatkan kinerja dari marketing, namun yang terjadi selama ini masih banyak terjadi miss komunikasi antara marketing dengan nasabah dan antara pimpinan dengan marketing sehingga pola komunikasi yang selama ini kurang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Asuransi Sinarmas.

Dalam wawancara awal (pra riset) yang dilakukan penulis kepada para nasabah dari beberapa nasabah mengatakan bahwa marketing tidak dapat menyampaikan pesan yang di terima dari pimpinan dengan baik dan dapat dimengerti. Hasil wawancara dari nasabah A mengatakan bahwa peraturan jangka kredit yang di sampaikan dari marketing berbeda dengan peraturan dari perusahaan sehingga terjadi miss komunikasi antara nasabah A dengan perusahaan, begitu juga dengan nasabah B yang mengatakan bahwa ketentuan pengklaiman dana asuransi tidak ada yang pasti dan berbeda-beda setiap marketing, pada nasabah C mengatakan pada saat pengklaiman dana asuransi, persyaratannya seperti dipersulit dan harus menunggu sangat lama. Tidak mudah seperti yang dijelaskan marketing dan seperti yang tertera di surat perjanjian kontrak dari perusahaan.

Proses-proses pengambilan kebijakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan tentu sangat identik dengan pola komunikasi yang terjadi dalam organisasinya. Maka berdasarkan uraian latar belakang di atas penelitian ini mengambil judul Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

KAJIAN TEORI

2.1 Pola Komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja

karyawan PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam

2.1.1 Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan sebuah kegiatan saling mengisi dalam sebuah data, ide, ataupun pandangan dari setiap anggota, guna mendapatkan suatu persetujuan bersama dalam kerangka komunikasi organisasi, pemahaman menyangkut kejadian-kejadian komunikasi yang terjadi adalah hal penting untuk sebuah organisasi.

Organisasi merupakan sekelompok individu yang diatur dalam menciptakan sebuah tujuan tertentu. Keanggotaan organisasi beragam dari 3 atau 4 sampai pada ribuan anggota. Organisasi mempunyai struktur formal maupun informal. Sebuah Organisasi memiliki tujuan umum dan juga memiliki tujuan khusus dari setiap individu yang tergabung di organisasi. Untuk mewujudkannya, maka dibutuhkan AD/RT yang wajib dipatuhi oleh setiap anggota. (Oktaviani, 2016 : 6).

Komunikasi organisasi dapat diartikan suatu pertemuan dan pemahaman dalam sebuah pesan diantara bagian-bagian komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari bagian-bagian secara hierarkis antara satu dengan lainnya sehingga dapat berguna disuatu lingkungan.

Faktor penghambat yang sering terjadi dalam proses komunikasi organisasi, terbagi dalam 3 bentuk sebagai berikut :

a. Hambatan Teknis

Hambatan jenis ini timbul karena lingkungan yang menumbuhkan akibat pencegahan terhadap efektifitas pengiriman dan penerimaan pesan.

b. Hambatan Semantik

Gangguan semantik juga jadi penghambat dalam proses penyajian defenisi atau ide dengan baik. Arti semantik yaitu pembelajaran atas pemahaman, yang dilihat dari penyampaian bahasa. Suatu pesan yang kurang jelas, disebabkan kurang baiknya transmisi.

Agar terhindar dari kesalahpahaman seperti ini, seorang pengirim pesan harus

memilih kata demi kata yang baik agar sesuai dengan kepribadian penerima pesannya, serta melihat dan meninjau adanya interpretasi yang berbeda terhadap kata yang dipilih.

c. Hambatan Manusiawi

Hambatan seperti ini datang dari persoalan individu yang dialami oleh orang-orang yang berada dalam komunikasi, baik pengirim pesan maupun penerima pesan.

2.1.1.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu istilah yang berawal bahasa latin *Communis* yang artinya membentuk kesamaan antara dua orang atau lebih. Berikut definisi menurut Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menjelaskan suatu tindakan komunikasi adalah menjawab pertanyaan "Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya" (Cangara, Hafied, 2016 : 15).

2.1.2 Pola Komunikasi Organisasi

2.1.2.1 Pola Komunikasi

Pola merupakan proses atau sistem sehingga pola komunikasi adalah sistem atau cara yang dilakukan dalam melakukan proses komunikasi supaya individu yang ada di dalamnya saling bergantung. Pola komunikasi adalah sebuah cara dalam membentuk sebuah persamaan makna dalam menyampaikan pesan atau informasi melalui simbol tertentu yang memiliki arti demi mengubah perilaku individu yang lain. Pola komunikasi digunakan untuk melancarkan proses komunikasi.

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi didukung oleh bentuk komunikasi yaitu:

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya. Komunikasi dari bawah ke atas atau dari atas ke bawah ini dalam bentuk komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau dari bawahan ke pimpinan yang dilakukan secara timbal balik atau dengan kata lain *two way traffic communication*. Komunikasi yang

dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan ini disebut dengan *downward communication* yang terjadi ketika orang-orang yang ada di jabatan manajer menyampaikan pesan kepada bawahannya, sedangkan *upward communication* ini terjadi umpan balik kepada pihak manajer atau pimpinan. Komunikasi ini digunakan sebagai media dalam menyampaikan ide-ide ataupun gagasan.

Karyawan dalam asumsi dasar komunikasi vertikal harus diperlakukan sebagai *partner* dalam mencapai tujuan. Komunikasi ini bertujuan untuk menumbuhkan konsep-konsep dan mendukung karyawan untuk menerima jawaban yang lebih baik tentang masalah dan tanggung jawabnya. Komunikasi vertikal mendorong penyampaian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan, dalam situasi ini pendengaran yang baik akan mendapatkan pendengaran yang baik (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

2) Komunikasi Horizontal

Proses komunikasi yang terjadi di lingkungan karyawan dengan karyawan yang mempunyai level sama disebut komunikasi horizontal. Fungsi komunikasi horizontal salah satunya adalah memperbaiki koordinasi tugas. Komunikasi horizontal juga merupakan komunikasi yang dilakukan untuk memecahkan masalah dan komunikasi yang dilakukan untuk berbagi informasi.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi di level pimpinan divisi dengan staf divisi lainnya. Komunikasi ini sering terjadi dalam sebuah departemen terutama pada karyawan yang memiliki tingkat lebih rendah (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

2.1.2.2 Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi adalah suatu metode penyajian pesan melalui symbol-simbol tertentu, mempunyai arti khusus dan pengoperan langsung untuk mengubah sikap seseorang untuk sikap individu lainnya.

Ada 6 syarat pola komunikasi efektif :

1. Keyakinan komunikator terhadap komunikator.
2. Keahlian komunikator berkomunikasi.
3. Daya tarik pesan dan kesesuaian pesan dengan kebutuhan komunikator.
4. Adanya pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan.
5. Keahlian komunikasi memahami pesan, kesadaran, dan perhatian penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan.
6. Setting komunikasi yang kondusif (nyaman, menyenangkan dan menantang).

Komunikasi akan efektif apabila terjadi persamaan persepsi dan merangsang lawan bicara untuk berpikir atau berbuat yang akan membantu mengantisipasi masalah, mengambil Tindakan yang tepat, dapat mengendalikan aliran kerja, mengawasi orang lain, dan menumbuhkan sebuah interaksi.

2.1.3 Peningkatan Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Defenisi Kinerja

Kinerja yaitu dampak atau tahap yang dihasilkan seseorang secara menyeluruh dalam periode tertentu selama menjalankan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Efektifitas dan efisiensi
2. Otoritas (wewenang)
3. Disiplin
4. Inisiatif

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskripsi. Penelitian deskripsi adalah penelitian yang bertujuan menafsirkan kejadian-kejadian yang dialami oleh subyek penelitian misalnya watak, pemahaman, dukungan, aksi dan lainnya, secara *holistik* dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2013: 4)

Obyek yang diteliti dalam penelitian adalah Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam. Narasumber utama pada penelitian ini Ibu Hellen Christien Bangun yang merupakan Asisten HR di PT Asuransi Sinarmas Kota Batam. Narasumber tambahan dalam penelitian ini adalah para karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam yang mewakili setiap divisi.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

4.1 Pola komunikasi

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 9 narasumber sepakat mengatakan bahwa pola komunikasi yang terjadi di perusahaan adalah komunikasi vertikal baik antara pimpinan ke bawahan maupun dari bawah keatas, hal ini dapat dilihat dari proses penyampaian laporan yang sifatnya berjenjang. Setiap individu memiliki tufoksinya sendiri dengan waktu yang telah ditentukan.

Koordinasi antar satu divisi dengan divisi lain sangat menunjukkan terjadinya hubungan baik antar level atau jentang dimana harus melakukan koordinasi dalam setiap pembuatan laporan berjenjang. Dan hampir semua narasumber setuju dan sepakat mengatakan bahwa waktu terbaik dalam melakukan komunikasi diluar pekerjaan lebih banyak dilakukan di waktu istirahat siang yang dimanfaatkan untuk saling berkomunikasi antar satu sama lainnya, tanpa ada batasan dalam jabatan tertentu.

Ciri-ciri yang tetap dan berhubungan dengan komunikasi keatas ini adalah bawahan yang mengakui keberadaan pimpinan, pandangan tentang pimpinan dapat merubah masa depan bawahan, dan faktor yang terakhir adalah bawahan dapat menggerakkan aspirasi.

Interaksi antar atasan dan bawahan dalam organisasi yang dilakukan secara timbal balik dalam sebuah organisasi dapat dikatakan sangat efisien karena apabila komunikasi hanya terjadi satu

arah maka bagan dalam organisasi tidak dapat berjalan efektif. Laporan karyawan harus diketahui oleh pimpinan. Pemimpin harus mengetahui bagaimana tanggapan dan saran dari para karyawan untuk proses pengambilan keputusan dalam menuju target yang diinginkan.

Komunikasi vertikal ini dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan kepada bawahan ataupun dilakukan melalui pemegang jabatan dibawah pimpinan sesuai dengan struktur organisasi, semua bergantung pada besar dan kompleksnya sebuah organisasi. Seorang pemimpin yang demokratis selalu menggunakan komunikasi vertikal secara terbuka serta mendengar pendapat, masukan bahkan catatan dari bawahan atau staffnya. Prilaku dan tindakan pemimpin yang demokratis akan membuat karyawan merasa memiliki nilai, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan (Ruliana, Poppy. 2014 : 94).

4.2 Pola Komunikasi yang efektif

Efektifitas dalam menjalankan tugas didukung oleh adanya sistem yang diterapkan oleh perusahaan dengan cara membangun rasa kekeluargaan dalam bekerja, biar tidak terkesan kaku, namun tentu ditanamkan juga harus tetap mampu profesional dalam menjalankan tugas masing-masing, sehingga alur kerja setiap divisi dapat berjalan dengan lancar demi kemajuan perusahaan. Dan ini tentu berdampak secara tidak langsung bagi kesejahteraan karyawan perusahaan.

Hal ini juga dirasakan oleh banyak karyawan lainnya, yang menganggap tren atau suasana diperusahaan cukup terbangun rasa kekeluargaan yang baik, sehingga tidak begitu terlihat adanya perbedaan dari aspek manapun. Dan iklim kerja yang dibangun juga tetap dalam konteks profesionalitas yang tinggi, tentu ini akan menunjang kinerja dari para karyawan.

4.3 Hambatan atau kendala komunikasi

Banyaknya kendala-kendala yang terjadi diperusahaan adalah kendala tehnik. seringkali hambatan seperti ini timbul karena lingkungan yang

memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dari sisi teknologi, adanya keterbatasan teknologi komunikasi akan semakin berkurang dengan adanya temuan baru dibidang komunikasi dan sistem informasi, sehingga saluran komunikasi dalam media komunikasi dapat diandalkan serta lebih efisien.

Selain itu kendala atau hambatan yang sering terjadi lainnya adalah hambatan semantik, dimana gangguan semantik menjadi kendala dalam proses penyajian pengertian atau ide secara efektif. Biasanya ini dapat terlihat dari cara penyampaian informasi dari pimpinan atau sebaliknya dari bawahan ke atasan. Tidak menutup kemungkinan pesan tersebut tidak tepat sasaran.

Dan dalam hasil wawancara tersebut merupakan keterwakilan yang menunjukkan adanya hambatan dalam komunikasi dan disini dapat kita temukan adanya hambatan manusiawi, dimana kendala yang datang dari ketidaksepahaman individu, seperti perbedaan pandangan, usiar, situasi emosional, posisi, keahlian mendengarkan, pencarian informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang ditimbulkan oleh tren psikologis dalam instansi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti situasi dan tren kerja serta prinsip yang dianut. Biasanya perbedaan persepsi antara pimpinan dan bawahan dalam memahami sesuatu.

4.4 Upaya menyelesaikan hambatan komunikasi

Dari hasil penelitian menunjukkan 85% narasumber mengatakan bahwa adanya diberikan kesempatan untuk ikut andil dalam setiap permasalahan yang terjadi, dan setiap usulan dan masukan itu diterima dengan baik, namun ada beberapa yang mengatakan bahwa saran dan masukan yang mereka sampaikan itu hanya sebatas saran semata, namun jarang ada tindaklanjut yang lebih jauh atas apa yang telah dikemukakan agar direalisasikan.

Namun disisi lain dapat kita lihat bagaimana proses penyelesaian konflik itu banyak diambil alih oleh seorang

pimpinan dimana dituntut untuk lebih proaktif terhadap apa yang terjadi di perusahaannya, sehingga mampu melihat apa sebenarnya yang sedang terjadi. Tindakan yang dilakukan oleh Ibu Hellen merupakan suatu Tindakan yang cukup baik untuk menciptakan suasana yang kondusif di perusahaan, dimana ia mampu melakukan berbagai metode pendekatan penyelesaian konflik dalam setiap permasalahan yang ada. Dan beliau juga berusaha membangun iklim kerja yang baik di perusahaan sehingga semua yang bekerja di perusahaan ini merasa memiliki dan hal ini saya yakini mampu membuat optimalisasi kinerja karyawan dan berdampak bagi kemajuan perusahaan.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan yang telah diterapkan oleh PT. Asuransi Sinarmas adalah dengan cara membangun iklim kerja yang positif sehingga timbul rasa memiliki bagi seluruh karyawan. Dan selain itu setiap karyawan diberikan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dan harus mampu menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga apapun yang telah ditargetkan oleh perusahaan dapat terselesaikan dengan maksimal.

Namun disisi lain, perusahaan tetap akan bersikap tegas terhadap siapa pun yang telah lalai dalam menjalankan tugasnya, tentu hal ini akan berdampak pada sanksi yang diberikan kepada setiap yang melakukan kesalahan, Adapun sanksi tersebut beragam, tergantung besar atau kecilnya kesalahan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut. Hal ini disepakati oleh 6 orang karyawan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, mereka sepakat bahwa telah terbangun rasa kekeluargaan antar satu sama lainnya di perusahaan, hal tersebut dapat terlihat dari saling mendukung dalam aktivitas pekerjaan dan berkomunikasi antar satu sama lainnya namun tetap profesional.

Bentuk profesionalitas yang dimaksud adalah tetap bertanggungjawab atas tugas masing-

masing, dan bersedia diberi sanksi jika melakukan kelalaian dalam bekerja. Dan disisi lain setiap karyawan memiliki hak yang sama satu sama lainnya terutama dalam hal memberikan saran dan masukan bagi kemajuan perusahaan. Hal ini terlihat dan disampaikan oleh 6 orang narasumber yang sepakat bahwa mereka diberikan kepercayaan dan kesempatan untuk memberikan ide, masukan dan saran dalam setiap kesempatan seperti agenda rapat rutin perusahaan.

Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dari seorang pimpinan organisasi dapat mempunyai nilai tambah, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun berkontribusi di dunia kerja agar lebih produktif. Komunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan memiliki pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan. Dalam hal akan menambah produktifitas baik secara individu maupun organisasinya. Sehingga dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan secara efektif, menyelaraskan laju kerja, mengontrol orang lain, menumbuhkan interaksi serta mempublikasikan program kerja dan jasa organisasi.

Kemampuan berkomunikasi secara efektif pada dasarnya akan menentukan keberhasilan seseorang dimanapun dia berada, tidak hanya dalam sebuah organisasi namun dalam kehidupan sehari-hari.

Untuk menumbuhkan motivasi kerja pada karyawan dibutuhkan pola komunikasi yang sedemikian rupa sehingga semestinya dapat membuat komunikasi yang lebih efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber utama menunjukkan bahwasanya PT. Asuransi Sinarmas lebih melakukan komunikasi vertikal. Bentuk komunikasi vertikal dari atasan ke bawahan dan dari bawahan ke atasan. Selanjutnya mampu dimengerti bahwa komunikasi ini terbentuk karena adanya hubungan timbal balik dari atasan ke bawahan maupun dari bawahan ke atasan namun masih dalam satu garis yang saling menghubungkan. Dimana arah komunikasi yang mengikuti susunan bagian organisasi dapat membentuk pola

komunikasi. Maka diambil kesimpulan bahwa bentuk komunikasi vertikal yang dilakukan oleh PT. Asuransi Sinarmas melakukan pola komunikasi rantai.

Keterbukaan mampu menumbuhkan kepercayaan satu sama lainnya antar karyawan. Kedekatan emosional yang tejalin mampu memberikan energi positif untuk memotivasi karyawan. Dalam membangun pola komunikasi organisasi yang efektif akan berdampak pada pesan yang disampaikan.

Sebuah keberhasilan dari komunikasi ditentukan bagaimana pesan yang diterima, dimana seorang komunikator akan menyampaikan pesan, namun persepsi yang diterima oleh komunikan akan beragam. Persepsi yang beragam ini dapat menimbulkan kekeliruan dalam memahami isi pesan, bisa saja terdapat makna ganda didalamnya. Oleh karena itu penting sekali seorang pengirim pesan harus memahami karakter si penerima pesan, agar pesan yang disampaikan diterima dengan baik. Dan apabila ada kesalahan dalam memahami makna pesan. Sehingga Mulyana (2004:24) menyampaikan bahwa komunikasi terjalin minimal seorang komunikator mampu menumbuhkan respons pada komunikan melalui pengutaraan suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik dalam bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk *non verbal* (non kata-kata), tanpa harus menunjukkan terlebih dulu bahwa kedua pihak yang berinteraksi punya suatu pemahaman yang sama.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai Pola Komunikasi yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Sinarmas Kota Batam.

1. Pola komunikasi organisasi yang diterapkan yaitu menciptakan iklim positif, pola komunikasi rantai yang mampu menciptakan pemahaman yang sama, serta adanya dorongan/motivasi yang akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Faktor Hambatannya yaitu: kurang memahami makna pesan yang

disampaikan, adanya perbedaan persepsi dalam hal memahami pesan, maka langkah terbaiknya adalah menciptakan interaksi bersifat dua arah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova & Danu Eko. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Calpulis.
- Ardial, H. (2015). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Bumi Aksara.
- Arikuntoro, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.
- Emzir. (2010). *Metedologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Raja Grafindo Persada.
- Hafied, C. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi Strategi Interaksi dan Kepemimpinan*. Kompas.
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Pustaka Baru Press.
- Ruliana, P. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Rajawali Pers.
- Satori, D. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suryani, N. K. (2018). Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi. *Google Scholar*, 1, 106. <https://scholar.google.com>
- Suwandana, I. M. (2018). Pengaruh Komunikasi, Konflik Peran dan Stres Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Penta Valent di Denpasar. *SINTA*, 2, 56. <http://sinta2.ristekdikti.go.id/authors/detail?id=6132677&view=overview>
- Jurnal Penelitian
Andi, Oktaviani. (2016) *"Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas."* Jurnal Universitas Haluelo Kendari Sulawesi Tenggara
- Digit Eka Wahyudi, Arif Rahman, Herman (2019), *Program Komuniukasi Internal untuk meningkatkan Kinerja Karyawan*.

Sarmito, Dyah Mutiarin, Achmad Nurmandi, (2020), *Pola Komunikasi Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Tahun 2014-2018*.