

PERANAN KOMUNIKASI HORIZONTAL DALAM PENINGKATAN KINERJA PADA PRIME SAUCE

Hendry Swandhana

Fakultas Manajemen Bisnis Universitas Ciputra Surabaya
E-mail: hswandhana@student.ciputra.ac.id

Abstract: communication is the main thing to run a business. If you want a good result it would require good communication as well. This research was conducted in order to determine the role of horizontal communication to the improved performance in the Prime Sauce. Horizontal communication aspects examined are of benefit is, for the coordination of tasks, problem solving, information sharing, and conflict resolution. The process of data collection in this research conducted by interview. Prime Sauce conducted interviews with five informants that three members of Prime Sauce consists of the CEO, CFO, CMO and 2 specialists or experts in the field of communication. The purpose of this research is to improve the performance of Prime Sauce and fix it through the horizontal communication flow for the company's progress. Results from this study is the Prime Sauce still need to improve the communication flow horizontally within the group to improve the performance of each member.

Keywords : *Communication, Horizontal Communication, Performance*

Abstrak: komunikasi adalah hal yang utama untuk menjalankan bisnis. Jika ingin hasil yang baik maka diperlukan komunikasi yang baik juga. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peranan komunikasi horisontal terhadap peningkatan kinerja pada Prime Sauce. Aspek komunikasi horisontal yang diteliti adalah dari manfaatnya yaitu, untuk koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, dan resolusi konflik. Proses pengambilan data pada skripsi ini dilakukan dengan metode wawancara. Prime Sauce melakukan wawancara dengan lima informan yaitu tiga anggota Prime Sauce sendiri terdiri dari CEO, CFO, CMO dan 2 pakar atau ahli di bidang komunikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja pada Prime Sauce dan memperbaikinya melalui alur komunikasi horisontal untuk kemajuan perusahaan. Hasil dari penelitian ini adalah Prime Sauce masih perlu memperbaiki alur komunikasi horisontal dalam kelompok untuk memperbaiki kinerja masing-masing anggota.

Kata kunci : Komunikasi, Komunikasi Horizontal, Kinerja

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah salah satu cara mediasi yang penting dalam kelompok. Setiap anggota kelompok memiliki tujuan yang berbeda-beda demi memajukan kelompok yang diikutinya. Untuk menyampaikan tujuan yang baik diperlukan komunikasi yang baik juga, jika tujuan tersebut tidak disampaikan dengan komunikasi yang baik maka terciptalah kesalahpahaman dalam kelompok tersebut. Komunikasi yang baik dan efektif bertujuan untuk mencapai seluruh harapan yang ada pada anggota kelompok. Kelompok bisnis Prime Sauce yang dibentuk pada tanggal 16 Mei 2014 beranggotakan empat orang mahasiswa terdiri dari CEO, CFO, CMO, COO. *Sauce* yang diproduksi oleh Prime Sauce memiliki ciri khas oriental. Prime sauce memasok *sauce* instan dalam kemasan yang terdiri dari empat rasa, yaitu *sauce blackpepper*, *sauce* asam manis, *sauce plum*, dan *sauce* kungpao. Proses perkembangan bisnis Prime Sauce, perusahaan ini memiliki beberapa masalah yang dialami. Salah satu masalah yaitu penjualan Prime Sauce yang cenderung menurun bukan karena

permintaan pasar yang berkurang terhadap produk tetapi karena masalah internal dalam Prime Sauce. Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak efisien antar anggota seperti perbedaan pendapat antar anggota menimbulkan kesalahpahaman, sehingga dapat memicu perselisihan. Komunikasi yang tidak efisien dalam kelompok Prime Sauce menimbulkan penurunan kinerja anggota, sehingga berdampak pada pergerakan bisnis.

Nathania (2014) komunikasi horisontal adalah aliran komunikasi ini menunjukkan pertukaran informasi ke samping, yaitu mengalir sesuai dengan prinsip fungsional diantara orang-orang yang sama didalam suatu organisasi. Komunikasi horisontal bertujuan untuk koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi, dan resolusi konflik. Buruknya komunikasi dalam perusahaan Prime Sauce dirasakan oleh seluruh anggotanya. Tabel 1.1 berisikan pendapat setiap anggota terhadap komunikasi dalam bisnis yang dijalankan peneliti dan rekan-rekan lainnya.

Prime Sauce sudah mencoba beberapa solusi untuk memperbaiki komunikasi antar anggota kelompok, tetapi hal-hal tersebut belum mampu meningkatkan kinerja terutama dalam upaya meingkatkan volume penjualan. Menurut Mutiara *et al* (2015) kinerja adalah hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas.

Tindakan yang pernah dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan komunikasi pada Prime Sauce adalah dengan memberikan ketentuan pada saat rapat. *CEO* akan memberikan kesempatan untuk mengeluarkan opini setiap anggota dan menemukan titik tengahnya. Pertemuan rutin diagendakan setiap minggunya dihari kamis yang harus dihadiri oleh seluruh anggota kelompok. Aturan yang diberikan pada saat rapat adalah setiap anggota harus berbicara menggunakan bahasa yang baik dan tidak menyinggung perasaan sesama anggota. Seluruh anggota diharuskan untuk menjadi pendengar yang baik dan saling menghargai sesama anggotanya.

Hasil survey yang dilakukan oleh peneliti tentang komunikasi horisontal seperti yang tertera secara detail, dari 25 kelompok mahasiswa Universitas Ciputra angkatan tahun 2013 Jurusan *IBM* yang dibentuk pada semester 2 hanya 12 kelompok yang dapat terus berjalan baik tanpa merubah model bisnis dan komunikasi antar anggota kelompok dirasakan berjalan dengan baik. Data tersebut menunjukkan bahwa hanya 49% kelompok yang memiliki kinerja & komunikasi yang baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah : Bagaimana peranan komunikasi horisontal terhadap peningkatan kinerja pada Prime Sauce? Berdasarkan masalah penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi horisontal terhadap peningkatan kinerja pada Prime Sauce.

LANDASAN TEORI

Komunikasi

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Purwanto, 2013).

Komunikasi menurut Robbins dan Judge (2016) memiliki beberapa fungsi yaitu dapat berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara, membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan serta untuk memfasilitasi pengambilan keputusan.

Komunikasi Horizontal

Menurut Nathania (2014) komunikasi horisontal adalah Aliran komunikasi ini menunjukkan adanya pertukaran informasi ke samping, yaitu mengalir sesuai dengan prinsip fungsional diantara orang-orang yang sama didalam suatu organisasi. Manfaat *Horizontal Communication* menurut Nathania (2014) adalah :

- a. Koordinasi tugas, memiliki tujuan untuk membantu anggota organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan secara efektif.
- b. Pemecahan masalah, sebuah masalah yang menimpa sebuah organisasi tidak akan bisa diselesaikan apabila dibicarakan oleh satu divisi saja. Sebaliknya, untuk menyelesaikan masalah tersebut dibutuhkan proses dasar *brainstroming* dari semua divisi yang ada perusahaan.

- c. Berbagi informasi dimana setiap anggota perusahaan dibutuhkan untuk saling berbagi informasi agar mereka menjadi sadar terhadap kegiatan yang ada di perusahaan dan juga kolega mereka.
- d. Resolusi konflik, konflik adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari. Ketika karyawan dalam sebuah perusahaan mengalami konflik, maka cara termudah untuk menyelesaikannya adalah dengan interaksi secara langsung. Sebagian besar penyebab timbulnya konflik adalah karena kesalahpahaman. Oleh karena itu harus segera diselesaikan dengan cepat dan efisien, agar dapat menyebabkan resolusi konflik.

Kinerja

Kinerja menurut Mutiara et al (2015) diartikan sebagai proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan. Menurut kamus Pengertian peningkatan kinerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Pencapaian tingkat kinerja yang lebih baik terdiri dari banyak faktor yang mempengaruhi. Salah satu dari faktor tersebut adalah memahami kondisi kinerja pegawai untuk instansi dipengaruhi analisis terhadap laporan kinerja. Menurut Nathania (2014) komponen kinerja yang baik adalah :

a. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang dapat diketahui dari bagaimana selalu mendukung kelompoknya.

b. Prestasi Kerja

Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan perusahaan kepadanya.

c. Tanggung jawab

Merupakan kesanggupan seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

d. Ketaatan

Ketaatan seorang karyawan dapat dilihat dari kemauannya untuk melakukan segala sesuatu yang diperintahkan oleh atasannya dan menaati semua peraturan yang ada di perusahaan.

e. Kejujuran

Kejujuran seorang karyawan dapat dilihat dari tindakannya yang tidak mencuri, menipu, ataupun berkata bohong kepada atasannya ataupun dengan siapapun di dalam perusahaan.

f. Kerjasama

Merupakan kemampuan seseorang untuk bekerja bersama karyawan yang lainnya agar dapat mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya untuk perusahaan.

g. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu kelebihan yang dimiliki oleh seseorang, dan hal tersebut dapat menyebabkan orang lain datang kepadanya. Baik untuk bertanya, meminta pendapat, ataupun memperoleh nasihat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Atmadja, 2013). Melalui metode kualitatif peneliti ingin mencari jawaban dari narasumber tentang peranan komunikasi horisontal terhadap peningkatan kinerja pada Prime Sauce. Penelitian ini akan dilaksanakan di Surabaya sesuai perjanjian dengan narasumber.

Di dalam penelitian ini yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti sendiri mengingat peneliti yang akan langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data melalui wawancara. Alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam wawancara antara lain alat rekam dan alat dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Peneliti akan mengambil data mengenai peran komunikasi horisontal terhadap kinerja pada Prime Sauce sehingga sampel yang digunakan merupakan tiga anggota kelompok Prime Sauce dan dua orang ahli dibidang komunikasi. Kriteria bagi ahli yang digunakan peneliti adalah :

1. Memahami konsep dasar dan teori tentang komunikasi.
2. Seorang konsultan dibidang komunikasi dalam PT ataupun perusahaan / industri.
3. Sering memberikan seminar / pelatihan dengan topik komunikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur sebagai teknik pengumpulan data dikarenakan peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2015). Oleh karena itu peneliti perlu menyiapkan instrument berupa alat rekam, alat dokumentasi, dan juga lembar pertanyaan wawancara yang akan diajukan kepada narasumber. Setiap soal tes pemecahan masalah yang diberikan akan dilakukan wawancara dan selama proses wawancara direkam (Mahromah dan Manoy, 2013). Wawancara ini digunakan untuk berkomunikasi dengan subjek penelitian. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan tentang peranan komunikasi horisontal di perusahaan Prime Sauce. Peneliti melakukan wawancara kepada tiga orang anggota Prime Sauce yang terdiri dari CEO , CFO , CMO dan pakar / ahli dibidang komunikasi.

Teknik Analisis Data

Menurut Kuncoro (2013) analisis data merupakan tahap yang kritis dalam peoses penelitian bisnis. Agar data yang terkumpul bermanfaat maka berikut merupakan langkah yang akan dilakukan dalam penelitian :

1. Mewawancarai Narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan indikator penelitian.
2. Membuat transkrip wawancara.
3. Memilih dan menyeleksi data yang dapat digunakan untuk menunjang keperluan penelitian.
4. Mengolah data yang telah diseleksi yang digunakan untuk acuan dalam menentukan hasil komunikasi dalam peningkatan kinerja perusahaan Prime Sauce.
5. Menuliskan ringkasan dari hasil temuan, menulis kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Pengujian Keabsahan Data

Suatu penelitian membutuhkan metode pengukuran untuk membuktikan suatu data *valid*. Menurut Kuncoro (2013) suatu skala pengukuran disebut *valid* bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang harus diukur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah member check.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Menurut hasil dari wawancara dengan seluruh anggota Prime Sauce ditemukan bahwa adanya ketidakseaman penerimaan informasi dari CEO ke anggota lainnya. CEO tidak meminta tanggapan dari anggota yang diberi tugas menjadi penyebab perbedaan informasi, dinyatakan pada bagian Eric sebagai *Marketing*. Bagian *Marketing* merasa masih ada pembagian tugas yang kurang maksimal karena CEO kurang tegas. Bagian *Finance* dan CEO sendiri merasa pembagian sudah sesuai *job desc*. Ketidakseaman permasalahan yang dirasakan dari anggota ke anggota lainnya , informasi yang kurang efisien karena hanya melalui Line dan tidak sering kumpul secara terjadwal dan cara untuk menyelesaikan konflik adalah dengan komunikasi secara tatap muka dan mengadakan pertemuan rutin.

Pembahasan

Menurut Nathania (2014) aliran komunikasi horizontal memiliki hubungan dengan kinerja karena sebagai alat manajerial, komunikasi sering diharapkan untuk berbagi informasi dengan anggota, mengkoordinasikan kegiatan, mengurangi beban manajerial dan aturan yang tidak perlu, serta meningkatkan kinerja, dengan adanya beberapa masalah komunikasi tersebut, maka secara tidak langsung hal tersebut berkaitan dengan kinerja. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa perlu nya komunikasi yang baik antar anggota agar tidak ada yang keluar dari kelompok atau tidak

mengerti apa-apa sehingga terjadi penurunan kinerja anggota. Perbaikan yang perlu dilakukan dari aspek koordinasi tugas adalah perlunya memperjelas tujuan dari perusahaan dan lebih memperhatikan apa yang disampaikan oleh anggota lain agar menghindari kesalahpahaman komunikasi. Dari aspek pemecahan masalah diperlukan melalui duduk bersama, dirundingkan bersama dan harus melakukan pendekatan, melalui acara personal untuk menyatukan pola pikir yang sama antara satu sama lain. Dari aspek berbagi informasi diperlukan pembagian informasi tugas yang jelas agar orang-orang yang mengerjakan tidak kebingungan dan harus memaksimalkan fungsi-fungsi komunikasi untuk menyampaikan informasi yang jelas. Salah satunya adalah melakukan pertemuan yang terjadwal sesuai peraturan dan kesepakatan bersama. Dari aspek resolusi konflik diperlukan mediator, visioner atau leader untuk menyelesaikan konflik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peranan komunikasi horizontal dalam peningkatan kinerja pada Prime Sauce, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

(1) Komunikasi horizontal dalam Prime Sauce saat ini masih sangat kurang berdasarkan hasil wawancara dari anggota kelompok Prime Sauce sendiri dan masih perlu untuk dilakukan perbaikan dilihat dari segi aspek koordinasi tugas, pemecahan masalah, berbagi informasi. Sedangkan dari aspek resolusi konflik cara yang dilalui oleh Prime Sauce sudah mendekati pendapat para pakar atau ahli komunikasi sehingga sedikit diperbaiki saja akan menjadi baik; (2) komunikasi horizontal memiliki hubungan dengan kinerja karena sebagai alat manajerial, komunikasi sering diharapkan untuk berbagi informasi dengan anggota, mengkoordinasikan kegiatan, mengurangi beban manajerial dan aturan yang tidak perlu, serta meningkatkan kinerja; (3) Untuk memperbaiki komunikasi horizontal dalam Prime Sauce kedepannya perusahaan akan memperbaiki masalah-masalah yang terjadi mengenai aspek koordinasi tugas, pemecahan masalah dan berbagi informasi mempertimbangkan pendapat, masukan dari anggota sendiri, dan saran dari pakar atau ahli komunikasi; (4) Untuk meningkatkan komunikasi horizontal dalam Prime Sauce ke depannya perusahaan akan memperbaiki kekurangan yang terjadi mengenai resolusi konflik, mempertimbangkan pendapat, masukan dan saran dari pakar/ahli komunikasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang sudah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut : (1) Bagi Perusahaan Prime Sauce akan melakukan CEO akan memperjelas arah tujuan dengan merundingkan setiap keputusan dengan tiap anggota dan untuk anggota agar lebih memperhatikan apa yang disampaikan oleh CEO. pembagian tugas melalui lisan maupun tertulis dalam *group* Line sehingga koordinasi tugas akan lebih mudah dimengerti dan tidak ada kesalahpahaman. Melakukan pertemuan untuk merundingkan masalah, dan melakukan pendekatan, melalui acara personal untuk menyatukan pola pikir yang sama antara satu sama lain. Membagikan informasi tidak hanya dalam *group* Line, melainkan juga pada saat rapat ataupun tatap muka. Prime Sauce Tetap melakukan yang sudah dilakukan dan memilih satu orang yang dijadikan ketua maupun pengambil keputusan inti, lebih kearah mediator agar dapat menyelesaikan konflik antar anggota; (2) Bagi Peneliti Selanjutnya menambahkan aspek penelitian lain diluar komunikasi horisontal seperti komunikasi organisasi secara vertikal, maupun diagonal.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadja, A. T. 2013. *Pergulatan Metodologi dan Penelitian Kualitatif dalam Ranah Ilmu Akuntansi. Jurnal Akuntansi Profesi*, Vol.3 No.2 diakses Desember 2016.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi "Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Mahromah, L. A. dan Manoy, J. T. 2013. Identifikasi Tingkat Metakognisi Siswa Dalam Memecahkan Masalah Matematika Berdasarkan Perbeadan Skor Matematika. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan* 2 No.1 diakses Desember 2016.
- Mutiara, N. I., Warsono, M. M., & Fathoni, A. 2015. *Effect of Environment, Communication and Leadership on The Employee Performance* of Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Bidang Perumahan Provinsi Jawa Tengah, *Jurnal Management* Vol.1 No.1 Februari 2015.

- Nathania. 2014. Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan PT.Sarana Lubitama Semesta, *Jurnal E-Komunikasi* Vol.2, No.3 Tahun 2014.
- Purwanto, S. B. 2013. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Proyek Pondasi Tower di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol.11 No.1 Maret 2013.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. 2016. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen* Edisi 14. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

LAMPIRAN

Tabel 1 Data Informan Penelitian

Nama & jabatan	Pendapat
Steve (CFO)	“Perbedaan pendapat masih sering terjadi dalam kelompok meski sudah berusaha menyatukan suara dari tiap-tiap anggota”.
Eric (CMO)	“Masih adanya pembagian tugas yang tidak merata sehingga menimbulkan kesalahpahaman”.
Cindy (CEO)	“Kurangnya koordinasi menimbulkan kesalahan yang semestinya tidak perlu terjadi”.

Sumber: data internal, (diolah)

Tabel 2 Data perbandingan Wawancara Anggota Prime Sauce

Manfaat	Cindy Marceline (CEO)	Eric Effendi (CMO)	Steven Edbert (CFO)	Kesimpulan
Koordinasi Tugas	Kalau aku sih sekarang bagi tugasnya sesuai divisi dan kemampuannya. (CM-A, E-1, Row 9-10)	Kurang tugas, tugasnya dibagi baru deket-deket hari kumpulnya gitu. (EE-A, G-1, Row 12-13)	Cukup Baik, adil dalam pembagian tugas, mendapatkan bobot yang sama dan sesuai <i>job desc</i> masing-masing. (SE-A, F-1, Row 13-15)	Para anggota Prime Sauce rata – rata merasa sudah cukup dalam koordinasi / pembagian tugasnya.
Pemecahan Masalah	Masih adanya masalah untuk berkomunikasi / malu untuk meminta bantuan sehingga cara mengerjakannya kurang tepat dengan apa yang diharapkan.(CM-B, E-3 , Row 1-5)	Masih ada yang repot dengan urusan sendiri, jadi kalau Cuma satu yang kerja pun mungkin kurang maksimal, dan kurang niat jadinya. (EE-B, G-2, Row 16-19)	Ada anggota yang tidak bisa memahami <i>job desc</i> nya sendiri, sehingga anggota lain harus bantu. (SE-B, F-2, Row 11-13)	Kurangnya komunikasi dalam kelompok, menimbulkan masalah-masalah yang tidak diharapkan. Sehingga hal yang dikerjakan kurang maksimal.
Berbagi Informasi	Kurang efisien, karena hanya melalui line. Jadi sering ada kesalah pahaman karena hanya via chat. (CM-C, E-2, Row 15-18)	kurang, biasanya bagi- bagi informasi kalau mau ada pameran saja. (EE-C, G-2, Row 8-10)	Kurang, selalu diberikan via line, sedangkan tiap anggota punya kesibukan masing-masing. (SE-C, F-2, Row 3-5)	Masih dirasa kurang efisien dalam pembagian informasi, karena hanya melalui group Line.
Resolusi Konflik	Kumpul, bicara kepada tiap anggota, kasi pendapat tentang kelebihan dan kekurangan antar anggota. (CM-D, E-3, Row 9-13)	Seminggu sekali kumpul untuk bicarain buat minggu depan. (EE-D, G-2, Row 23-24)	Komunikasi secara tatap muka akan lebih efisien, dan memberi masukan satu sama lain akan lebih mudah. (SE-D, F-2, Row 18-20)	Cara menyelesaikan konflik melalui tatap muka / melakukan pertemuan rutin untuk menyampaikan masukan dan saran bagi sesama anggota.

Sumber: data internal, (diolah)

Tabel 3 Data perbandingan Wawancara Pakar Komunikasi

Manfaat	David Pranata (Pakar Komunikasi)	Monika Teguh (Pakar Komunikasi)	Kesimpulan
Koordinasi Tugas	Kita mulai dari tujuannya dulu kan, jadi komunikasi itu bisa digambarkan sebagai interaksi saling memberi dan menerima pesan, tujuannya yang dicapai dari komunikasi itu. (DP-A, H-1, Row 11-13)	Tentunya, perusahaan akan keos, bentrokan, miskomunikasi, karena hal-hal tersebut bukan tidak tersampaikan, tapi tidak diperhatikan. Tidak dianggap penting. Biasanya wujudnya ke pengabaian. (MT-A, I-2, Row 11-14)	Tujuan dari pembagian tugas harus jelas dan diterima dua arah, jika tidak perusahaan akan keos, terjadi bentrokan, dan kesalah pahaman.
Pemecahan Masalah	Mengatasinya ya yang beda visi ya harus duduk bersama, dirundingkan. (DP-B, H-3, Row 1-2)	Yang perlu dikembangkan adalah kedekatan. Karena semakin latar belakangnya mirip, semakin mengerti pola pikir satu sama lain, komunikasi cenderung mudah. Bisa juga melalui acara personal untuk mengetahui latar belakang masing-masing.(MT-B, I-3, Row12-15)	pemecahan masalah melalui pendekatan dengan membuat acara personal untuk mendekatkan diri dan merundingkan masalah yang ada.
Berbagi Informasi	Kalau diem-dieman bisa dibilang tidak ada komunikasi, nah dampaknya pasti moralitas dibawahnya timbul banyak kebingungan. (DP-C, H-3, Row 13-15)	fungsi regulatif, menentukan mana yang boleh atau ga boleh, tau dari mana kalau tidak di informasikan ? akhirnya dibuat jenis peraturan atau kesepakatan bersama. Fungsi integratif, katakan ada satu ruangan bersama si A, B, dan C mau pakai ruangan bersama, bagaimana cara agar tiga-tiganya dapat pakai tanpa bertengkar? Nah itu mungkin nantinya ada penjadwalan. Harus dimaksimalkan fungsi-fungsinya. (MT-C, I-2, Row 1-8)	karena ada informasi yang tidak tersampaikan tadi, timbul masalah / pertengkaran yang seharusnya tidak perlu terjadi, sehingga perlu dimaksimalkan fungsi-fungsi komunikasi untuk menyampaikan informasi yang jelas.
Resolusi Konflik	biasanyakan ada satu orang yang tampil jadi leader, atau visionernya, bisa jadi dalam sebuah organisasi yang flat tapi ada orang yang menjadi penggeraknya gitu, biasanya kan dia akan menyampaikan visi ya, Sering kali dalam organisasi bisa saja terjadi beda pendapat dan sebagainya, akan tetapi jika semua masih satu visi, biasanya jalannya masih baik. (DP-D, H-2, Row 7-17)	banyak sekali pendekatan, yang disarankan adalah ada pengambil keputusan inti / ada orang yang dijadikan ketua, dia bisa berperan menjadi mediator, atau keterbukaan antar sesama anggota. (MT-D, I-3, Row 3-6)	untuk menyelesaikan konflik dalam kelompok harus memiliki satu orang mediator / leader / pengambil keputusan inti dan menemukan satu visi yang sama, meski ada perbedaan pendapat, tapi dengan visi yang sama maka jalannya akan baik-baik.

Sumber: data internal, (diolah)