

EVALUASI KOMUNIKASI KELOMPOK PADA ANGGOTA DAPUR PANDHAWA

Kevin Kurniawan Sietohan dan Liliani

Jurusan Manajemen Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra
E-mail: Kkurniawan01@student.ciputra.ac.id & liliani@ciputra.ac.id

Abstract: This study was conducted with the aim of knowing the evaluation of group communication in Dapur Pandhawa member. The method used for this research is qualitative approach. The process of data retrieval is done by interview. The researchers have conducted interviews with 7 informants, who are 4 people of Dapur Pandhawa, 2 facilitators of Dapur Pandhawa, and a property businessman who is expertised in communication sciences. The purpose of this study is also to determine the factors that play a role in effective communication with communication groups that are divided into Dapur Pandhawa. Based on the results of interviews, it has found that the problems in communication group members Dapur Pandhawa are ingroup communication, communications direction and communication process. The result of this research is to improve the quality of communication group of Dapur Pandhawa members. Each member of Dapur Pandhawa should be more open to each other, gives feedback to group members, and has mutual benefit that mutually help between member so as to build a sense where members Groups can establish a decision built on common decisions to prove effective group communication. In addition, there are also factors that play a role in effective group communication, namely practical information, concise, efficient, clarifying expectations and responsibilities, and coordinating tasks done with time efficient.

Keywords: Group Communication, Communication Direction, Communication Process.

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui evaluasi komunikasi kelompok pada anggota Dapur Pandhawa. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Proses pengambilan data dilakukan dengan wawancara. Peneliti telah melakukan wawancara dengan 7 informan , yaitu 4 orang anggota Dapur Pandhawa, 2 orang doen fasilitator Dapur Pandhawa, dan seorang pengusaha properti yang ahli dalam ilmu komunikasi. tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui faktor-faktor yang berperan pada komunikasi yang efektif dengan mengevaluasi komunikasi kelompok yang terjadi pada anggota Dapur pandhawa. Berdasarkan hasil wawancara telah ditemukan bahwa terdapat masalah pada komunikasi anggota kelompok Dapur Pandhawa yaitu pada komunikasi kelompok, arah komunikasi dan proses komunikasi. hasil dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas komunikasi kelompok anggota Dapur Pandhawa, setiap anggota Dapur Pandhawa harus lebih terbuka satu sama lain, memberikan umpan balik terhadap anggota kelompok, serta memiliki kontribusi yang adil dalam setiap komunikasi yang terjadi antar anggota sehingga dapat membangun kepercayaan dimana anggota kelompok dapat menetapkan suatu keputusan yang didasarkan pada keputusan bersama untuk membuktikan Komunikasi kelompok yang efektif. selain itu Ada pun faktor-faktor yang berperan pada komunikasi kelompok yang efektif yaitu, informasi yang praktis, ringkas, efisien, Klarifikasi harapan dan tanggung jawab, melakukan koordinasi tugas yang dilakukan dengan waktu yang efisien.

Kata Kunci: Komunikasi Kelompok, Arah Komunikasi, Proses Komunikasi.

PENDAHULUAN

Dapur Pandhawa adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman, yang berdiri pada tahun 2014 dan memiliki menu utama yang dijadikan sebagai *main product* yaitu Nasi Kuning Ikan Cakalang. Resep Nasi Kuning Ikan Cakalang ini, berasal dari daerah Gorontalo, yang memiliki cita rasa makanan khas Nusantara yang gurih. Selama tahun 2015 Dapur Pandhawa menghadapi suatu masalah,

yaitu tidak tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan selama tahun 2015 dan tahun 2016 dan penjualan yang terus menurun selama tahun 2014 hingga tahun 2016. Selama tahun 2015, Dapur Pandhawa menargetkan penjualan sebesar Rp 150.000.000 dan hanya terealisasi sebesar Rp 112.000.000 dan selama tahun 2016 target penjualan sebesar Rp 200.000.000 dan hanya terealisasi sebesar Rp 88.000.000. Tidak terealisasinya target yang telah ditetapkan tersebut menyebabkan Dapur Pandhawa tidak dapat berkonsentrasi terhadap pengembangan berupa pembukaan cabang baru karena alasan modal yang tidak mendukung.

Penjualan Dapur Pandhawa yang menurun tiap tahunnya dan tidak tercapainya target penjualan disebabkan karena adanya masalah komunikasi yang terjadi antara anggota. Hal-hal yang seharusnya diperbincangkan didalam rapat kelompok seperti pengambilan keputusan untuk strategi promosi yang digunakan selama tahun 2015 hingga 2016 sering tidak tereksekusi dengan baik karena tidak seriusnya anggota Dapur Pandhawa dalam menanggapi setiap pendapat yang disampaikan dalam rapat kelompok. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Darmadi (2013) yang berjudul pengaruh promosi penjualan terhadap penjualan menemukan bahwa aktivitas promosi penjualan yang ditingkatkan berdampak pada meningkatnya volume penjualan. selain masalah pada pengambilan keputusan, masalah juga terjadi pada pendapat setiap anggota kelompok yang saling bersaing ketika anggota kelompok ingin memecahkan suatu masalah, sehingga sangat sulit untuk menemukan solusi terbaik untuk pemecahan suatu masalah dalam sebuah diskusi. Adanya masalah dalam berkomunikasi yang terjadi antara anggota Dapur Pandhawa menjadi alasan peneliti untuk mengevaluasi komunikasi kelompok yang terjadi antara anggota Dapur Pandhawa dari tahun 2015 sampai tahun 2016.

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian dilakukan oleh Husain (2013) yang berjudul “*Effective communication brings successful organizational change*”. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendiskusikan pentingnya komunikasi yang efektif selama proses pengelolaan perubahan suatu organisasi. Selain itu, penelitian ini menyoroti aspek komunikasi yang telah terbukti bermanfaat bagi perubahan organisasi bisnis yang sukses yang bernilai bagi praktisi dan peneliti yang ingin mengembangkan keterampilan komunikasi mereka dan mendorong anggota staf untuk menunjukkan hasil yang lebih baik. Peneliti telah mengidentifikasi bahwa peran yang dimainkan oleh komunikasi selama perubahan dalam organisasi bisnis sangat penting bagi perubahan manajemen yang berhasil. Penelitian terdahulu ini digunakan karena terdapat kesamaan topik yaitu tentang komunikasi.

Penelitian dilakukan oleh Chmielecki (2015) yang berjudul “*Factors In influencing Effectiveness of Internal Communication*” dengan tujuan mengetahui faktor paling umum dalam menentukan efektivitas komunikasi internal yang dihadapi oleh organisasi di Polandia. Artikel ini membahas peran praktik komunikasi internal yang mengarah pada peningkatan kinerja organisasi. Data tentang hubungan masyarakat kontemporer, komunikasi internal dan komunikasi karyawan telah dikaji untuk mengidentifikasi bagaimana komunikasi internal didefinisikan dalam literatur dan bagaimana keberhasilan organisasi. Penelitian dilakukan secara relevan, ditinjau dan penelitian primer dilakukan. Penelitian ini melibatkan 29 orang karyawan dari organisasi yang berbeda-beda di Polandia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang menurunkan efektifitas komunikasi internal. Pertama, komunikasi sering dipandang sebagai sesuatu yang hanya terjadi dalam organisasi dan tidak memerlukan pertimbangan atau investasi yang serius. Kedua, ada juga masalah yang terlihat dengan penyebaran informasi. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian, ini jelas terkait dengan kurangnya kepercayaan, yang ada dalam kasus organisasi-organisasi di Polandia. Penelitian terdahulu ini digunakan karena terdapat kesamaan topik yaitu tentang komunikasi.

Penelitian dilakukan oleh Juarsa (2016) dengan judul “gaya komunikasi pemimpin divisi MIS Pt.

Trias Sentosa TBK Krian". penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode survei. Hasil dari penelitian ini adalah gaya komunikasi *aggressive* terkesan lebih efektif untuk berkomunikasi dengan para pekerja perusahaan. Penelitian terdahulu ini dipilih karena memiliki kesamaan topik yaitu tentang komunikasi. Penelitian terdahulu ini digunakan karena terdapat kesamaan topik yaitu tentang Komunikasi.

LANDASAN TEORI

Komunikasi

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku (Purwanto, 2013). Karena manusia adalah makhluk sosial yang memiliki kebutuhan untuk berhubungan, maka dari itu komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam interaksi antar manusia. Komunikasi menurut Robbins dan Judge (2016:223) memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah:

1. Dapat berperan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara.
2. Membantu meningkatkan motivasi dengan menjelaskan kepada para pekerja mengenai apa yang harus mereka lakukan.
3. Untuk memfasilitasi pengambilan keputusan.
4. Menyediakan pernyataan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial.

Menurut Thill dan Bovee (2013:7) terdapat lima ciri-ciri pesan yang efektif yaitu:

1. Sediakan informasi yang praktis.
2. Berikan fakta bukan kesan yang samar-samar.
3. Tunjukan informasi secara ringkas dan efisien.
4. Klarifikasi harapan dan tanggung jawab.
5. Tawarkan argument dan rekomendasi yang menarik dan persuasive.

Menurut Thill dan Bovee (2013:14) terdapat empat hal yang menjadi penghalang dalam berkomunikasi yaitu:

1. Kebisingan dan gangguan.
2. Pesan yang bersaing.
3. Intervensi.
4. Kerusakan saluran.

Proses Komunikasi

Robbins dan Judge (2016:224) menjelaskan bahwa proses komunikasi merupakan tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna. komunikasi memerlukan suatu tujuan, suatu pesan yang akan disampaikan antara pengirim dan penerima. Pengirim akan mengodekkan pesan (mengubahnya menjadi bentuk simbolis) dan meneruskannya melalui sebuah medium (saluran) kepada penerima, yang akan menguraikan isi kode tersebut dan Hasilnya adalah perpindahan makna dari satu orang ke yang lainnya. Gambar 2.1 yang menjelaskan bagaimana proses komunikasi terjadi.

Arah Dalam Komunikasi

Robbins dan Judge (2016:225) menjelaskan bahwa terdapat 3 macam arah dalam komunikasi diantaranya sebagai berikut:

1. Komunikasi ke arah bawah yaitu komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dari sebuah kelompok atau organisasi menuju ke level yang lebih rendah.

2. Komunikasi ke arah atas yaitu arah komunikasi yang menuju kepada level yang lebih tinggi didalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke para petinggi, menginformasikan mereka mengenai perkembangan dari tujuan, dan penyampaian permasalahan saat ini.
3. Komunikasi lateral menggambarkan terjadinya komunikasi diantara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manajer pada level yang sama, atau beberapa pekerja yang setara secara horizontal. Nathania (2014) menjelaskan komunikasi horisontal adalah Aliran komunikasi yang menunjukkan adanya pertukaran informasi ke samping, yaitu mengalir sesuai dengan prinsip fungsional diantara orang-orang yang sama didalam suatu organisasi.

Komunikasi Kelompok

Mulyana(2012:82) Komunikasi kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling kebergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut meskipun setiap anggota mempunyai peran berbeda-beda.Robbins dan Judge (2016:227) meringkas jaringan kelompok kecil yang formal menjadi rantai (*chain*), roda (*whell*), dan seluruh saluran (*all channel*)

1. Rantai (*chain*)

Jaringan ini dengan ketat mengikuti rantai perintah yang formal atau resmi.

2. Roda (*whell*)

Jaringan ini bergantung pada sebuah sosok sentral untuk bertindak sebagai saluran bagi seluruh komunikasi kelompok. Pada jaringan ini seorang pemimpin adalah sosok yang kuat.

3. Jaringan seluruh saluran (*all channel*)

Jaringan ini memperbolehkan para anggota kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain secara aktif. Dalam jaringan ini tidak ada seorang pun yang mengambil peran sebagai seorang pemimpin. Para anggota kelompok bebas untuk memberikan kontribusi dalam sebuah organisasi.

Bales dalam Morissan (2013:336) menjelaskan bahwa analisis proses interaksi terdiri atas enam kategori yaitu:

1. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan cukup informasi maka kelompok bersangkutan akan mengalami masalah komunikasi.
2. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan pendapat maka kelompok bersangkutan akan mengalami masalah evaluasi.
3. Jika masing-masing anggota kelompok tidak saling bertanya dan memberikan saran maka kelompok akan mengalami masalah pengawasan.
4. Jika masing-masing anggota kelompok tidak bisa mencapai kesepakatan maka mereka akan mendapatkan masalah keputusan.
5. Jika tidak terdapat cukup dramatisasi maka akan muncul masalah ketegangan.
6. Jika anggota kelompok tidak ramah dan bersahabat maka akan terdapat masalah reintegrasi yang berarti kelompok itu tidak mampu membangun kembali suatu perasaan kita atau kesatuan dalam kelompok bersangkutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif guna mendapatkan jawaban dari penelitian yang diinginkan. Metode penelitian kualitatif berarti proses mengeksplorasi dan memahami makna dari perilaku setiap individu dan kelompok, yang menggambarkan masalah tentang sosial atau

masalah tentang kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada setting partisipan, menganalisa data secara induktif, membangun dari tema tertentu ke tema umum, dan membuat interpretasi dari makna data (Sugiyono, 2014:347). Proses mengeksplorasi dilakukan dengan tujuan untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian ini yaitu evaluasi komunikasi organisasi pada anggota Dapur Pandhawa. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiyono 2014:40).

Informan penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan pada populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial dalam kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif tidak disebut responden melainkan narasumber, partisipan atau informan (Sugiyono, 2014:364). Informan dari penelitian ini terdiri dari informan kunci, yaitu:

1. Anggota dari Dapur Pandhawa. Informan ini dipilih karena lebih mengetahui permasalahan yang terjadi pada komunikasi kelompok anggota Dapur Pandhawa.
2. Seorang pemimpin dalam sebuah perusahaan properti karena beliau berpengalaman dan paham bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dengan kolega-kolega yang menjadi partner bisnisnya baik dalam meeting internal perusahaan maupun eksternal perusahaan.
3. Dosen Universitas Ciputra yang pernah menjadi fasilitator Dapur Pandhawa karena beliau pernah menjadi mentor kelompok Dapur Pandhawa yang mengetahui komunikasi yang terjadi pada anggota Dapur Pandhawa.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan metode deskriptif dengan cara mewawancara narasumber dengan teknik wawancara semiterstruktur. Sugiyono (2014:387), jenis wawancara semiterstruktur termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-ide untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan harus diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan teknik *member check* dan triangulasi sumber. Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur yang digunakan oleh penulis. Untuk mengetahui informasi tersebut relevan atau tidak, penulis melakukan teknik *member check* agar penulis dapat mengecek atau membandingkan data yang telah dimilikinya tersebut benar atau tidak. Menurut Sugiyono (2014:442) *member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Metode *member check* menggunakan beberapa sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi dari satu orang atau lebih, kemudian peneliti membuat ringkasan dari sumber data tersebut dan dicocokkan kepada narasumber untuk dicek ringkasan tersebut.

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang sumber-sumber yang berbeda didapatkan dideskripsikan, dikategorikan, pandangan yang sama dan berbeda, dan nama spesifik dari sumber-sumber data tersebut (Sugiyono, 2014:440).

Metode Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti.

Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:404) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar 3.

Reduksi

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok dan penting kemudian dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2014:405). Pada tahap ini peneliti memilih informasi mana yang relevan yaitu tentang komunikasi yang terjadi dalam sebuah kelompok, proses komunikasi dalam kelompok, dan arah komunikasi yang terjadi pada sebuah kelompok. Setelah direduksi data akan mengerucut, semakin sedikit dan mengarah ke inti permasalahan sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian.

Penyajian Data

Setelah dilakukan direduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk tabel dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif.

Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir pengolahan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang valid dimana data tersebut adalah jawaban dari rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu evaluasi komunikasi organisasi pada anggota Dapur Pandhawa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang. Alasan pemilihan Adriel Danny Kurniawan, Jonathan Anthony Widianto, Maikel Khoe, dan Stefanus Roberto Santoso sebagai informan adalah karena sumber informan tersebut merupakan anggota dari Dapur Pandhawa yang mengetahui masalah komunikasi secara langsung didalam usahanya. Alasan pemilihan Alvin Livano dan Daniel Kurniawan sebagai informan adalah karena sumber informan tersebut pernah menjadi fasilitator pada entrepreneurial project 4 dan 5 Dapur Pandhawa dimana sumber informan tersebut dapat memberikan *side opinion* tentang proses komunikasi yang terjadi antara anggota Dapur Pandhawadalam proses wawancara. Alasan pemilihan Iwan Djinarta sebagai informan adalah karena beliau merupakan *chef of corporate development* pada sebuah perusahaan properti di Kota Surabaya dimana tugas beliau adalah mengkomunikasikan semua strategi, langkah-langkah, dan perencanaan ke depan dalam segala bidang. Dalam tugas beliau, terdapat banyak aktivitas komunikasi yang dilakukan mulai dari bentuk komunikasi formal maupun komunikasi informa

Hasil Wawancara

Komunikasi Kelompok

Setelah melihat hasil wawancara yang dikemukakan oleh dosen fasilitator Dapur Pandhawa dan setiap anggota kelompok Dapur Pandhawa maka bisa dilihat terdapat kesamaan dalam pemahaman Komunikasi yang efektif dimana Komunikasi yang efektif itu adalah Komunikasi yang dilakukan secara konsisten atau Komunikasi yang dilakukan dengan waktu yang sesering mungkin, dan Komunikasi yang dapat membangun suatu solidaritas dimana Komunikasi tersebut dapat menghilangkan kesenjangan pada

setiap proses Komunikasi antara anggota kelompok yang pada akhirnya akan berdampak pada pengambilan keputusan yang ditetapkan oleh anggota.

Penjelasan mengenai komunikasi kelompok yang efektif diatas juga didukung oleh hasil wawancara yang telah dilakukan dengan seorang pengusaha properti yang ahli dalam ilmu Komunikasi yang menjelaskan bahwa komunikasi kelompok yang efektif itu ketika komunikasi kelompok tersebut dilakukan secara konsisten dengan arti melakukan tatap muka dengan waktu yang sesering mungkin untuk memberikan kontribusi pada setiap tanggung jawab yang sudah ditetapkan pada masing-masing anggota walaupun setiap anggota tidak mewajibkan setiap anggota untuk berkontribusi pada tanggung jawab anggota kelompok lainnya, sehingga solidaritas dari setiap anggota akan terbentuk dengan sendirinya. Selain itu Komunikasi yang efektif mengutamakan Komunikasi yang bersifat dua arah dimana Komunikasi tersebut memiliki timbal balik yang terjadi antara anggota. Komunikasi dua arah tersebut dapat mendukung Komunikasi dalam kelompok ketika terdapat tujuan yang jelas dalam setiap topik pembicaraannya dan Komunikasi tersebut mengandung masukan-masukan yang dapat membangun setiap pribadi pada anggota kelompok. Sehingga setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh anggota, dapat dilandaskan oleh tujuan yang diharapkan secara bersama.

Menurut CFO, CPO (bahan baku), CPO (produksi), CTO dan dosen fasilitator Dapur Pandhawa, terdapat masalah pada komunikasi yang terjadi antara anggota yaitu kesalahpahaman dalam komunikasi, keputusan yang diambil secara sepahak, perbedaan pendapat karena sifat egois yang tinggi, dan terdapat beberapa anggota yang pasif dalam berkomunikasi.

Arah Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan anggota Dapur Pandhawa, arah Komunikasi yang terjadi pada Dapur Pandhawa memiliki Komunikasi yang lebih pada pertemuan pada strata yang sama yang berarti komunikasi yang terjadi menggambarkan terjadinya komunikasi diantara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manajer pada level yang sama, atau beberapa pekerja yang setara. Para anggota sudah merasa cocok dengan cara berkomunikasi dengan cara tersebut tetapi Komunikasi tersebut tidak diterapkan dengan baik seperti ada anggota yang bersifat pasif terhadap anggota kelompok yang statusnya atau kedudukannya sama dalam kelompok tersebut dan juga anggota kelompok tidak bisa menetapkan suatu keputusan karena tidak peduli terhadap keputusan.

Di sisi lain, terdapat salah satu anggota yang tidak setuju dengan arah komunikasi yang digunakan selama ini. Hal ini disebabkan oleh keinginan anggota kelompok tersebut untuk menggunakan arah komunikasi yang lebih formal atau arah komunikasi ke bawah. Alasan dari anggota tersebut adalah karena penggunaan arah komunikasi ke bawah tersebut dapat membangun profesionalisme kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengusaha properti, arah komunikasi yang diterapkan dalam perusahaannya yaitu arah komunikasi dimana atasan mempunyai peranan penting dalam pengambilan keputusan, memberikan teladan dan instruksi yang jelas untuk hasil kerja yang lebih baik serta setiap kolega memiliki hak untuk memberikan ide-idenya atau pendapat-pendapatnya agar terjadi suatu pemahaman antara pemimpin, kolega, serta karyawan perusahaan.

Proses Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan anggota Dapur pandhawa proses Komunikasi yang terjadi memiliki suatu masalah dimana setiap melakukan suatu pengambilan Komunikasi setiap anggota kelompok sering melontarkan kata-kata yang berbunyi terserah yang seakan-akan tidak peduli akan keputusan yang akan dilaksanakan. Penyebab dari ketidakpedulian anggota terhadap keputusan yang diambil memicu terjadinya tidak setuju anggota kelompok pada hasil akhir yang didapatkan. Hal ini menunjukkan adanya Komunikasi yang tidak mempunyai timbal balik antara anggota kelompok. Selain

itu terdapat anggota kelompok yang sifat bawaannya pasif atau tidak mau berkontribusi pada setiap proses Komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengusaha properti, yaitu terdapat 3 poin utama dari proses komunikasi yang efektif yaitu informasi yang jelas dan tepat, tujuan yang jelas, dan waktu yang efisien. Proses komunikasi yang dimaksud disini adalah komunikasi yang efektif yang dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang tepat dimana semua kolega harus paham dengan informasi yang diberikan oleh atasannya, dijalankan menurut instruksi yang telah ditetapkan oleh atasan serta membuat lawan bicara agar tetap fokus pada saat proses komunikasi dilakukan. Selain itu waktu yang efisien sangat diutamakan dalam proses Komunikasi agar penerima informasi tidak mudah jenuh dengan topik pembicaraan. Selain itu memberikan informasi yang tepat agar pada saat mengeksekusi keputusan yang telah ditetapkan, para kolega akan sangat paham apa yang harus mereka lakukan berdasarkan keputusan yang telah ditetapkan atasannya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh informan, peneliti menemukan beberapa hal yang dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi komunikasi kelompok pada anggota Dapur Pandhawa. Pembahasan akan dibagi menjadi tiga bagian yaitu evaluasi, faktor yang berperan pada Komunikasi yang efektif, dan implikasi manajerial. Evaluasi bertujuan untuk mencari tahu hal-hal apa saja yang dapat diperbaiki dari Komunikasi antara anggota Dapur Pandhawa. Isi dari evaluasi adalah masukan-masukan yang diberikan oleh pengusaha properti dan fasilitator Dapur Pandhawa. Perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan terhadap komunikasi kelompok Dapur Pandhawa akan didasari pada faktor-faktor yang berperan pada Komunikasi yang efektif. Implikasi manajerial adalah daftar hal-hal apa saja yang akan diperbaiki berserta perbaikan yang akan dilakukan dan manfaat dari perbaikan tersebut. Implikasi manajerial dapat dikatakan adalah perencanaan perbaikan perusahaan dari hasil evaluasi yang menggunakan tolak ukur dari faktor-faktor yang berperan pada komunikasi.

Evaluasi

Hasil wawancara dengan anggota Dapur Pandhawa, fasilitator Dapur Pandhawa dan pengusaha properti, memberikan beberapa masukan yang dapat membangun kualitas Komunikasi Dapur Pandhawa yaitu Komunikasi yang terjadi dalam kelompok, arah komunikasi dalam kelompok dan proses komunikasi dalam kelompok.

Komunikasi Kelompok

Robbins dan Judge (2016:227) meringkas suatu jaringan kecil yang formal untuk sebuah Komunikasi kelompok. Jaringan tersebut adalah *all channel* atau seluruh saluran dimana jaringan ini memperbolehkan para anggota kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain secara aktif. Para anggota kelompok bebas untuk memberikan kontribusinya. Pada jaringan *all channel*, kepuasan anggota merupakan hal paling besar yang akan didapatkan saat proses Komunikasi terjadi.

Komunikasi kelompok merupakan hal yang sangat penting bagi suatu kelompok untuk diperhatikan kualitasnya dimana hal ini dapat memberikan setiap anggota kelompok kesempatan untuk berperan secara aktif, dimana memiliki keterbukaan antara satu anggota dengan anggota lainnya untuk menentukan suatu keputusan yang didasarkan oleh persetujuan seluruh anggota kelompok.

Menurut Bales dalam Morissan (2013:336) dalam melakukan Komunikasi kelompok jika masing-masing anggota kelompok tidak saling bertanya dan memberikan saran maka kelompok akan mengalami masalah pengawasan. dan jika masing-masing kelompok tidak bisa mencapai kesepakatan maka mereka akan mendapatkan masalah keputusan. Didalam hasil penelitian ini, hasil evaluasi data menunjukan bahwa anggota kelompok Dapur pandhawa tidak menggunakan komunikasi kelompok yang baik karena tingkat

komunikasi yang kurang serta jarang melakukan pertemuan sehingga keputusan harus diambil secara sepihak saja. Selain itu tidak adanya inisiatif setiap anggota kelompok memberikan pendapat, menyebabkan keputusan harus diambil secara sepihak.

Arah Komunikasi

Menurut Robbins dan Judge (2016:225) Komunikasi yang menggambarkan terjadinya Komunikasi diantara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manajer pada level yang sama, atau beberapa pekerja yang setara disebut Komunikasi horisontal. Arah komunikasi yang diterapkan pada setiap aktivitas komunikasi anggota adalah arah komunikasi lebih ke samping atau horisontal dimana menurut hasil wawancara cara berkomunikasi setiap anggota tidak memandang strata atau jabatan dalam kelompoknya melainkan jabatan hanyalah sebuah formalitas saja. tetapi setiap aktivitas rapat yang dilakukan lebih banyak menggunakan bahasa yang informal sehingga menyebabkan hilangnya fokus atau keseriusan setiap anggota kelompok dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut Robbins dan Judge (2014) bahwa komunikasi arah ke bawah menunjukkan sifat komunikasi yang satu arah dan formal dimana atasan sangat jarang meminta nasihat terhadap tujuan dan instruksi yang diberikannya kepada bawahan. Hasil evaluasi data menunjukkan bahwa terdapat salah satu anggota kelompok Dapur Pandhawa yang tidak setuju dengan arah komunikasi secara horisontal karena keinginannya untuk menjadikan komunikasi dalam kelompok menjadi lebih formal atau arahnya ke bawah. Selain itu anggota kelompok tersebut berpikir bahwa arah komunikasi yang digunakan dalam berbisnis harus lebih formal agar lebih profesional dalam menentukan suatu keputusan.

Proses Komunikasi

Menurut Robbins dan Judge (2016:224) bahwa proses komunikasi merupakan tahapan-tahapan diantara sumber dengan penerima yang menghasilkan pemindahan dan pemahaman makna. Komunikasi memerlukan suatu tujuan, suatu pesan yang akan disampaikan antara pengirim dan penerima. Terdapat beberapa penghalang dalam proses komunikasi yang itu saluran yang bermasalah, kebisingan dan tidak adanya umpan balik antara pengirim dan penerima pesan. Menurut Thill dan Bovee (2013:14) terdapat empat faktor penghalang pada proses komunikasi yaitu kebisingan dan gangguan, pesan yang bersaing, intervensi, dan kerusakan saluran.

Proses komunikasi yang efektif harus menunjukkan suatu umpan balik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Menurut hasil wawancara, setiap anggota kelompok bersifat pasif terhadap anggota lainnya dimana hal ini menunjukkan ketidakaktifannya setiap anggota kelompok dalam menanggapi suatu pendapat yang seharusnya diberikan saran dan tanggapan serius untuk menemukan sebuah keputusan. selain itu, terdapat pendapat-pendapat yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi, yang menyebabkan sulitnya menentukan suatu keputusan kelompok.

Menurut Bales dalam Morissan (2013:336) jika masing-masing anggota kelompok tidak saling memberikan cukup informasi maka kelompok bersangkutan akan mengalami masalah komunikasi. Hasil evaluasi data menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antara anggota kelompok tidak menunjukkan adanya umpan balik yang menyebabkan tidak terlaksanakannya semua rencana yang akan dieksekusi. selain itu tingginya persaingan pendapat yang terjadi pada beberapa rapat anggota kelompok, menyebabkan susahnya setiap anggota kelompok untuk menentukan suatu keputusan secara bersama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi komunikasi kelompok pada anggota

Dapur Pandhawa, terdapat masalah pada komunikasi kelompok, arah komunikasi dan proses komunikasi. maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi kelompok anggota mengalami penurunan kualitas dari sebelumnya.

Komunikasi kelompok setiap anggota Dapur Pandhawa dapat ditingkatkan lagi seperti awal dengan cara setiap anggota harus memberikan informasi yang praktis, dengan waktu yang efisien serta harapan dan tanggung jawab dengan menggunakan informasi yang membangun dan bahasa yang sopan. Selain itu dalam berkomunikasi kelompok setiap anggota harus memiliki kontribusi yang adil untuk membuktikan adanya Komunikasi secara horisontal yang efektif serta lebih terbuka untuk memberikan ide-ide atau pendapat serta kritikan untuk membangun serta menumbuhkan rasa kepercayaan satu sama lain dan anggota kelompok harus menetapkan suatu keputusan yang didasarkan pada keputusan bersama untuk membuktikan Komunikasi kelompok yang efektif.

Ada pun faktor-faktor yang berperan pada komunikasi kelompok yang efektif yaitu, informasi yang praktis, ringkas, efisien, klarifikasiharapan dan tanggung jawab, melakukan koordinasi tugas dengan waktu yang efisien.

Keterbatasan dan Saran

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengalami beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang dialami oleh peneliti adalah mencari waktu yang cocok untuk membuat janjian dengan informan yang ingin diwawancara. Selain itu, ada beberapa informan yang tidak bersedia untuk ditanyakan lebih mendalam lagi tentang komunikasi yang terjadi terhadap informan tersebut dengan pihak lain. Saran untuk peneliti selanjutnya yang mau melakukan penelitian ini untuk lebih dalam mengkaji pada faktor lain selain komunikasi kelompok bisa juga peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai gaya komunikasi atau pun budaya komunikasi yang ada dalam sebuah perusahaan yang dapat meningkatkan kinerja seseorang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D. A. N. (2015). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kompensasi terhadap Semangat Kerja Karyawan, *jurnal economia* vol.11 no.2 oktober 2015.
- Chmielecki, M. (2015). Factors In Uencing Effectiveness of Internal Communication, Management and Business Administration. *Central Europe*, Vol.23 No.2 Tahun 2015.
- Darmadi, D. (2013). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Penjualan (Studi Kasus PT. Astra Internasional Tbk-TSO Cabang Soetoyo Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.Vol. 2 No. 1 Tahun 2013
- Husain, Z. (2013). Effective Communication Brings Organizational Change, *Jurnal The Business & Management Review*, Vol.3 Number-2, January 2013.
- Juarsa, E. (2016) Gaya Komunikasi Pemimpin divisi MIS Pt. Trias Sentosa TBK Krian, *Jurnal E-Komunikasi* Vol.4 No.1 Tahun 2016.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu hingga Massa*. Edisi 1. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyana, D. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Edisi 16. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Rivai, V., dan Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Edisi 3. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Thill, V. J., dan Bovee, L. C. (2013). *Komunikasi Bisnis*. Edisi 9. Jilid 1. Jakarta: Permata Puri Media.