

TINJAUAN PROSES KOMUNIKASI PADA CREW TOKO MIXUE DI PT PUTERAMAS GROUP

Ninin Nurhidayati,, S.E. M.M

Akademi Seretaris dan Manajemen Kencana Bandung
nininnurhidayati@asmkencana.ac.id

Nadia Destriana A.Md., A.P.S

Akademi Seretaris dan Manajemen Kencana Bandung
Destriananadia03@gmail.com

Abstrak

Penelitian yang dituangkan bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi yang terjadi secara internal antara *crew* toko Mixue PT Puteramas Group serta secara eksternal dengan bagian administrasi keuangan atau staf kantor PT Puteramas Group. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian analisis kuantitatif deskriptif, dimana penulis menggambarkan hasil observasi dan menganalisis data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah 65 orang *crew* toko Mixue yang aktif bekerja di Puteramas Group, dengan sampel penelitian sebanyak 35 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan tabulasi data dan rekapitulasi data. Data dalam penelitian ini disebut dengan data primer dimana data tersebut diperoleh secara langsung oleh penulis dari responden yaitu *crew* toko Mixue PT Puteramas Group. Hasil analisa data yang sudah disebar dan diisi oleh *crew* toko Mixue PT Puteramas Group, maka didapatkan hasil bahwa proses komunikasi yang terjadi pada *crew* toko Mixue PT Puteramas Group sebesar **3,93** yang terbilang sudah "**Terlaksana dengan Baik**".

Kata Kunci : Keterbukaan, Empati, Dukungan Verbal dan Nonverbal, Kepositifan, Kesamaan

Abstract

The research outlined in this to determine the communication process that occurs internally between the Mixue shop crew of PT Puteramas Group and externally with the financial administration or office staff of PT Puteramas Group. Apart from that, this research aims to identify the obstacles that occur in the communication process as well as efforts that can be made to overcome the obstacles that occur. The research method used is a descriptive quantitative analysis research method, where the author describes the results of observations and analyzes data obtained directly in the field. The population in this study was 65 Mixue shop crew members who actively worked at the Puteramas Group, with a research sample of 35 respondents. Data processing in this research uses data tabulation and data recapitulation. The data in this research is called primary data, where the data was obtained directly by the author

from respondents, namely the Mixue shop crew of PT Puteramas Group. The results of data analysis that had been distributed and filled in by the PT Puteramas Group Mixue shop crew, the result was that the communication process that occurred in the PT Puteramas Group Mixue shop crew was **3.93** which could be said to have been "Executed Well".

Keywords : *Openness, Empathy, Verbal and Nonverbal Support, Positivity, Equality*

Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial mengapa demikian karena manusia tidak bisa hidup sendirian dan manusia membutuhkan bantuan orang lain untuk bersosialisasi dan mempertahankan hidupnya, baik itu bantuan secara langsung maupun tidak langsung. Misalnya, seorang bayi yang baru beberapa bulan pasti mereka sangat jelas membutuhkan bantuan manusia lain yakni orang tuanya untuk memberi makan, minum, memakaikan pakaian dan lain sebagainya. Selain dari itu, orang dewasa juga membutuhkan orang lain untuk bisa bertahan dan memiliki kehidupan yang baik. Untuk bisa bertahan dan memiliki kehidupan yang baik itu, orang dewasa harus menjalin pertemanan, relasi, dan berhubungan dengan manusia lainnya yang dilakukan dengan cara berkomunikasi satu sama lain. Komunikasi menjadi hal yang selalu kita lakukan setiap hari dan dilakukan dimana-mana, contoh di rumah, kampus, kantor, atau masjid.

Berkomunikasi dengan rekan kerja, teman, orang tua, keluarga atau bahkan orang asing yang tidak sengaja kita temui di ruang publik dengan tujuan yang berbeda-beda, bahkan komunikasi ini sanggup menyentuh segala aspek kehidupan kita. Artinya, hampir seluruh kegiatan manusia, dimana adanya, selalutersentuh oleh komunikasi, pada bidang kajian seperti manajemen, administrasi, hukum, dan biologi, misalnya, komunikasi selalu menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan

dalam proses pengembangannya.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Secara teoritis, tindakan komunikasi berdasarkan pada konteks terbagi menjadi beberapa macam, yaitu konteks komunikasi interpersonal, komunikasi intrapersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Komunikasi dapat disebut juga dengan interaksi antara satu orang dengan yang lainnya, interaksi antar manusia membutuhkan jalinan komunikasi yang baik agar dapat memahami satu sama lain. Dalam proses komunikasi terdapat proses penyampaian pesan untuk memperoleh pengertian dari orang lain.

Aliran komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi. Dalam organisasi tidak boleh ada hambatan komunikasi yang mengganggu penyampaian informasi antar anggota organisasi. Hambatan komunikasi menjadi suatu masalah pokok dalam organisasi, semakin besar organisasi semakin kompleks permasalahan komunikasi di dalamnya. Hambatan komunikasi menyebabkan proses komunikasi menjadi tidak efektif. Melansir jurnal Hambatan Komunikasi Pendamping Sosial (2018) karya Imam Alfi dan Dedi Riyadin Saputro, secara teknis, hambatan merupakan hal apa pun yang dapat mendistorsi pesan, baik dari segi pengiriman atau penerimaan

pesan. Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian serta penerimaan pesan antar individu, yang umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan, fisik, maupun psikis dari individu yang terlibat.

PT Puteramas Group adalah Perusahaan yang membawahi beberapa CV (Commanditaire Vennootschap) yang bergerak pada Bidang Perhotelan, Pengisian Bulk Elpiji (SPBE), Pengisian Bahan Bakar (SPBU) dan Bidang F&B (Mixue). Fokus utama yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu pada bidang F&B (Food and Beverage) yang memiliki Waralaba Mixue. PT Puteramas Group memiliki 16 toko Mixue yang berada di beberapa kota di Indonesia yaitu di Bandung, Bekasi, Bali, Semarang, Bogor, Surabaya, Solo, Cianjur dan sebagainya.

Salah satu kegagalan dalam proses komunikasi terjadi pada *crew* toko Mixue di PT Puteramas Group yang dikarenakan adanya proses komunikasi yang tidak berjalan dengan baik atau komunikasi berjalan tidak efektif. Hal ini terjadi dikarenakan banyak diantara *crew* toko tersebut tidak melakukan komunikasi yang baik antar sesama *crew* toko lainnya sehingga penulis sebagai bagian administrasi keuangan kesulitan saat menginput data penjualan harian bilamana terjadi kesalahan input pada sistem kasir. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif dapat menyulitkan penulis dalam menginput setoran toko apabila terjadi kekurangan setor maupun kelebihan setor karena rincian setoran tersebut tidak dikoordinasikan dengan baik antar *crew* toko. Komunikasi yang tidak efektif juga menyulitkan penulis ketika menginput pengeluaran toko karena tidak terdapat bukti transaksi seperti nota, bon, kwitansi, dan lain-lain yang tidak disimpan pada tempat khusus penyimpanan bukti-bukti transaksi yang

telah disediakan. Adanya hambatan di atas menghambat pekerjaan bagian administrasi keuangan dalam melakukan pekerjaan dikarenakan pelaporan yang dilakukan tidak dilaporkan sebagaimana semestinya.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti proses komunikasi yang terjadi antar *crew* toko Mixue pada PT Puteramas Group ini untuk dijadikan bahan tinjauan atau penelitian agar kedepannya masalah dalam proses komunikasi antar *crew* toko Mixue ini dapat berjalan lebih baik kedepannya sehingga dapat mengurangi kesulitan bagian administrasi keuangan dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Proses Komunikasi pada *Crew* Toko Mixue di PT Puteramas.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui proses komunikasi internal yang terjadi antara *crew* toko Mixue di PT Puteramas Group, Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam komunikasi secara internal antara *crew* toko Mixue maupun secara eksternal dengan bagian administrasi keuangan di PT Puteramas Group, dan Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi secara internal maupun eksternal di PT Puteramas Group.

Manfaat penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana proses komunikasi secara internal yang terjadi antara *crew* toko Mixue PT Puteramas Group maupun proses komunikasi secara eksternal dengan bagian administrasi keuangan PT Puteramas Group.

Sebagai bahan informasi bagi karyawan atau pimpinan untuk mengembangkan komunikasi internal yang terjadi guna

mencapai tugas dan fungsi perusahaan. Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai sarana penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan memperluas pengetahuan sebagai bekal dimasa mendatang.

Kajian Literatur

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Kalau kita berkomunikasi dengan orang lain, berarti kita berusaha agar apa yang disampaikan kepada orang lain tersebut menjadi miliknya. Komunikasi adalah “suatu proses di mana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain”. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik tubuh atau menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, dan mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010) dalam Wibowo (2017:165) komunikasi

dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Proses komunikasi Internal yang terjadi antara *crew* toko Mixue PT Puteramas Group tidak berjalan dengan baik atau tidak efektif dan menyulitkan bagian administrasi keuangan dalam mencari kebenaran laporan yang dilaporkan oleh *crew* toko Mixue PT Puteramas Group pada malam hari ketika terjadinya

ketidaksesuaian.

2. Komunikasi jarak jauh menjadi hambatan bagi bagian administrasi keuangan dalam mengetahui kebenaran laporan pendapatan yang dilaporkan.
3. Kebijakan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait laporan pendapatan harian yang sudah ditetapkan tidak dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan baik oleh *crew* toko Mixue di PT Puteramas Group sehingga menyulitkan bagian administrasi keuangan ketika salah satu dari SOP laporan pendapatan harian tersebut tidak dilakukan.

Menurut Wibowo (2017:165) komunikasi penting bagi suatu organisasi karena komunikasi merupakan sarana melalui mana orang mengklarifikasi harapan mereka dan mengkoordinasi pekerjaan, yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien. Sedangkan menurut Ridwan, dkk (2016) komunikasi diperlukan untuk menjalin hubungan saling menghargai, hormat menghormati sesamanya, toleransi dari hati ke hati, dalam rangka satu tujuan untuk mensukseskan pekerjaan dengan baik sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi tempat bekerja. Dengan adanya hubungan komunikasi dalam suatu organisasi akan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Wursanto (2005:153) dalam Susilo (2016) Komunikasi adalah menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapat pengertian yang sama. Menurut Hamali (2016) dalam Fachrezi (2020) menyatakan bahwa komunikasi kerja adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah

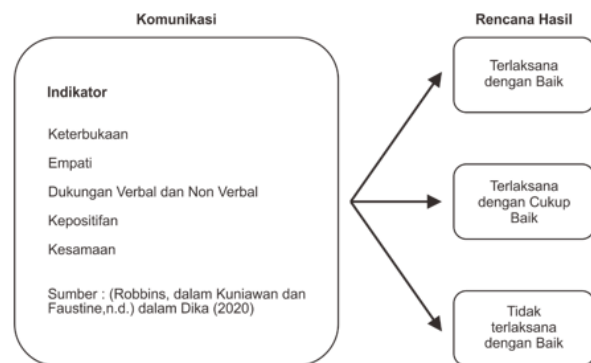
dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada karyawan atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan komunikasi menurut Devito (2011:24) dalam Watiningsih (2018) adalah tindakan oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Sementara pendapat lain yang mendukung yaitu Mangkunegara (2013:145) dalam Watiningsih (2018) komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja adalah proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu.

Jadi, secara umum, komunikasi dapat didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antarmanusia. Jadi, ilmu komunikasi adalah ilmu yang mempelajari usaha penyampaian pesan antarmanusia (Soyomukti, 2016: 55-56). Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Agar komunikasi bisa berlangsung efektif, perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Scoot M Cultip dan Allen dalam bukunya "Effective Public Relations", faktor-faktor tersebut disebut dengan "The Seven Communication".

Hipotesis penelitian peneliti gambarkan pada kerangka pemikiran berikut :



Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019), Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna.

Populasi dalam penelitian ini adalah *crew* toko Mixue PT Puteramas Group yang diperkirakan sebanyak 65 orang berdasarkan data terakhir *crew* toko Mixue PT Puteramas Group yang aktif bekerja.

Sampel diambil dengan teknik simple random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Hal ini dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen/relatif homogen yaitu *crew* toko Mixue PT Puteramas Group yang aktif bekerja.

Dalam melakukan analisis data sehubungan dengan permasalahan yang diteliti, maka metode yang digunakan

adalah statistik deskriptif. Ini merupakan suatu analisis yang menguraikan hasil tinjauan mengenai proses komunikasi yang dilakukan secara internal maupun eksternal oleh *crew* toko Mixue PT Puteramas Group yang bertujuan untuk menyelesaikan setiap permasalahan dan hambatnya dengan menyebarkan kuesioner yang akan dijadikan sampel penelitian.

Berikut Interval penilaian

Ukuran Interval	Nilai Rata-Rata Responden	Kriteria
1,00 – 2,33	Rata-rata dari 1,00 sampai dengan 2,33	Tidak Terlaksana dengan B.
2,34 – 3,66	Rata-rata dari 2,34 sampai dengan 3,66	Terlaksana dengan Cukup B
3,67 – 5,00	Rata-rata dari 3,67 sampai dengan 5,00	Terlaksana dengan Baik

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan usia.

Tabel 4. 1 Usia Responden

No	Usia	Jumlah
1	<20 Tahun	1
2	20 – 25 Tahun	34
3	>25 Tahun	0
Total		35

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	19
2	Perempuan	16
Total		35

Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA/K	33
2	Diploma (D3)	0
3	Sarjana (S1)	2
Total		35

Berikut hasil rekapitulasi tabel distribusi frekuensi setiap tanggapan

responden, kemudian dapat direkapitulasi seluruh tanggapan responden tersebut menjadi:

Tabel 4. 16 Rekapitulasi Dari Keseluruhan Pertanyaan

No	Indikator/Pertanyaan	Nilai	Hasil
1	Apakah penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan oleh bagian admin keuangan atau staf kantor disampaikan secara jelas dan dapat dipahami oleh <i>crew</i> toko Mixue PT Puteramas Group?	4,91	Terlaksana dengan Baik
2	Apakah proses komunikasi yang terjadi di toko Mixue PT Puteramas Group terjalin dengan baik?	3,89	Terlaksana dengan Baik
3	Menurut anda, apakah efektif jika suatu masalah atau kendala yang terjadi di toko Mixue PT Puteramas Group hanya diketahui oleh satu orang saja?	1,51	Tidak Terlaksana dengan Baik
4	Apakah bahasa yang digunakan menjadi salah satu hambatan dalam proses komunikasi secara eksternal dengan bagian admin keuangan atau staf kantor?	2,69	Terlaksana dengan Cukup Baik
5	Apakah fasilitas yang disediakan di toko Mixue PT Puteramas Group menunjang dalam melakukan komunikasi secara internal dengan sesama <i>crew</i> toko Mixue PT Puteramas Group maupun secara eksternal dengan bagian admin keuangan atau staf kantor?	4,60	Terlaksana dengan Baik
6	Apakah ketika terjadi kendala atau masalah di toko Mixue PT Puteramas Group, bagian admin keuangan memberikan respon atau konfirmasi secara langsung dan dikomunikasikan dengan <i>crew</i> toko?	4,66	Terlaksana dengan Baik
7	Apakah penyampaian pesan atau informasi disampaikan tepat waktu oleh bagian admin keuangan atau staf kantor?	4,54	Terlaksana dengan Baik
8	Apakah seluruh kegiatan di toko Mixue PT Puteramas Group termasuk pelaporan pendapatan dan operasional toko sudah sesuai dengan	4,09	Terlaksana dengan Baik
Jumlah			
		3,93	Terlaksana dengan Baik

Dari hasil pengamatan, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi pada *crew* toko Mixue di PT Puteramas Group sudah berjalan dengan semestinya. Komunikasi antar *crew* toko Mixue sudah berjalan dengan baik, ditandai dengan terjalannya komunikasi yang efektif antar *crew* toko, selalu mengomunikasikan atau mengoordinasikan bila terjadi kendala di toko, serta penyampaian pesan atau informasi oleh bagian admin keuangan

atau staf kantor yang dapat dipahami dengan baik

Hal tersebut didukung oleh hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13-19 Mei 2024 yaitu proses komunikasi yang terjalin sudah baik, yang dilakukan secara internal dengan sesama *crew* maupun secara eksternal dengan bagian admin keuangan atau staf kantor. Fasilitas yang disediakan oleh PT Puteramas Group di toko atau outlet sudah memadai untuk menunjang proses komunikasi jarak jauh, mengingat toko atau outlet Mixue berada di beberapa daerah yang tidak satu kota atau daerah dengan kantor yang melakukan penginputan data.

Penutup

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian dari identifikasi yang telah ditentukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses komunikasi yang terjadi secara internal dengan antara sesama *crew* toko Mixue maupun secara eksternal dengan bagian admin keuangan atau staf kantor sudah terlaksana dengan baik meskipun ada beberapa hambatan yang terjadi ketika proses komunikasi tersebut terlaksana.
2. Faktor-faktor yang menghambat proses komunikasi pada *crew* toko Mixue PT Puteramas Group, baik secara internal maupun eksternal, antara lain ketika suatu masalah atau kendala yang terjadi di toko hanya diketahui oleh satu orang saja. Selain itu, faktor penghambat lainnya adalah penggunaan bahasa, mengingat toko Mixue tersebar di beberapa daerah dengan keberagaman bahasa.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi pada *crew* toko Mixue, baik secara internal maupun eksternal, adalah

dengan selalu mengkomunikasikan setiap masalah atau kendala yang terjadi kepada seluruh *crew* toko. Selain itu, perlu disiapkan sebuah buku untuk mencatat komunikasi antar pergantian shift jika terjadi kendala atau

4. masalah di toko. Di samping itu, SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan harus dilaksanakan dan dijalankan dengan baik.

Daftar Pustaka

Ensiklopedia, W. (2023, Desember 13). Komunikasi. Diambil kembali dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>

Khusaeni, R. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Kinerja. Dipetik Desember 12, 2023, dari https://repository.ump.ac.id/11267/3/RACHMAT%20KHUSAENI_BAB%202.pdf Repository.stie. (t.thn.). Dipetik Juni 10, 2024, dari <https://repository.stie.mce.ac.id/2126/4/BAB%20III%20Methode%20Penelitian.pdf>

KOMPAS.com. (t.thn.). Dipetik Maret 24, 2024, dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/12/03/173213569/apa-itu-komunikasi-yang-efektif-dan-bagaimana-contohnya>

KOMPAS.com. (t.thn.). Dipetik Maret 24, 2024, dari <https://www.kompas.com/skola/read/2022/01/28/110000869/hambatan-komunikasi--pengertian-serta-bentuk-hambatannya>

Ridwan, S. d. (2010). Dipetik Juni 15, 2024,
dari Rumus dan Data Dalam Aplikasi
Statistika:
[http://repositori.unsil.ac.id/4207/7/7.%20BA
B%203%20-
%20Irvan%20Nurfalah.pdf#:~:text=Ukuran
%20populasi%2
0sebanyak%20kurang%20lebih%20dari%2
0100%2C,ukur
an%20populasi%2C%20apabila%20ukuran
%20populasi% 20sama%20dengan](http://repositori.unsil.ac.id/4207/7/7.%20BAB%203%20-%20Irvan%20Nurfalah.pdf#:~:text=Ukuran%20populasi%20sebanyak%20kurang%20lebih%20dari%20100%2C,ukuran%20populasi%2C%20apabila%20ukuran%20populasi%20sama%20dengan)