

## STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PADA BENGKEL *ONLINE* DALAM MEMOTIVASI KINERJA KARYAWAN

Herdiansyah Maulana<sup>1</sup>

Email: [Hrdiansyahmaulana@gmail.com](mailto:Hrdiansyahmaulana@gmail.com)

Armaini Lubis<sup>2</sup>

Email: [armaini.lubis@budiluhur.ac.id](mailto:armaini.lubis@budiluhur.ac.id)

### ABSTRACT

*Internal communication has a very important role on employee performance motivation. In providing performance encouragement to employees, internal company must have an effective strategy. The purpose of this study was to determine the internal communication strategy of PT. Montir Indonesia Jaya in motivating employee performance. The formulation of this research problem is how the internal communication strategy of PT. Montir Indonesia Jaya in motivating employee performance? The research methodology is a case study with a research paradigm using post-positivism. This research method is descriptive with a qualitative approach. The theory used in this research is Organizational Control Theory by Phillip Tompkins and George Cheney. Data collection techniques are done through semistructured interviews and observation of passive participation, as well as documentation and study of literature. The results of this study are PT. Montir Indonesia Jaya carries out internal communication strategies in several ways. First, a simple way to control the leader system. Second, the technical way is by providing office facilities such as cellphones and laptops to control their work anytime and anywhere. Third, how to bureaucracy by giving work guidance to employees so that they know each of their job-desks better. Fourth, the way to be consistent with social relations through cooperation, work meetings, daily briefings and giving material values as motivation for them. Companies can make organizational control theory an internal communication strategy in motivating employee performance. Practical advice in this study is that companies care more about employees, especially workers in the field.*

**Keywords: Internal Communication, Motivation, Performance, Strategy**

---

<sup>1</sup> 1471511178 Mahasiswa Konsentrasi *Public Relations*, Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta

<sup>2</sup> 081296648087 Dosen Pembimbing

## PENDAHULUAN

Strategi merupakan cara untuk memperoleh keberhasilan atau kesuksesan dalam sebuah perusahaan. Strategi juga salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kondisi perusahaan tersebut. Dalam ilmu komunikasi strategi menjadi suatu rancangan yang penting untuk terciptanya sebuah tujuan. Keberadaan strategi dalam organisasi cukup penting salah satunya untuk melakukan pembentukan harmonisasi yang indah dalam suatu perusahaan yakni demi kenyamanan para karyawannya dalam bekerja di perusahaan tersebut. Dengan demikian karyawan akan merasakan kenyamanan dalam perusahaan yang akan memotivasi kinerja yang maksimal untuk mewujudkan cita-cita perusahaan tersebut.

Penelitian kali ini peneliti tertuju pada sebuah perusahaan *start up* yang bergerak pada bidang otomotif dengan nama Montir.id atau PT Montir Indonesia Jaya. Montir.id merupakan bengkel pertama di Indonesia yang menerapkan sistem *home service* dengan sistem pemesanan secara *online*.

Perusahaan yang lahir pada bulan Juli 2016 ini semakin bertambah pelanggan maupun pendapatannya. Hingga tercatat pada tanggal 7 April 2017 montir.id berhasil mendapatkan *income* 107 juta dengan jumlah 67 *order* dalam satu hari<sup>3</sup>. Namun pada awal tahun 2018 kinerja karyawan menurun sangat fantastis. Hal ini disebabkan kurangnya perhatian yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Sulitnya interaksi dan tidak adanya ruang komunikasi antara pimpinan dengan

bawahan menjadi faktor turunnya kinerja karyawan.

Komunikasi yang ditemukan hanya bersifat satu arah, yaitu pimpinan memberikan perintah kerja kepada bawahan. Dengan tidak adanya ruang untuk menyampaikan keluhan para karyawan ini menjadi kurangnya motivasi kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Strategi Komunikasi Internal Pada Bengkel *Online* dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.

Batasan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Komunikasi Internal Pada Bengkel *Online* dalam Memotivasi Kinerja Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara deskriptif mengenai Strategi Komunikasi Internal Pada Bengkel *Online* dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Agar memudahkan penelitian, peneliti membutuhkan teori pendukung yang akan digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

### Komunikasi Organisasi

Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Kemudian bersama Lesikar, mereka menambahkan satu dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi di antara sesama anggota organisasi yang berupa pertukaran secara informal mengenai

---

<sup>3</sup> Hasil Observasi, Senin 7 Oktober 2019.

informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menarik kesimpulan, bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi yang terjadi antara lingkup internal maupun eksternal organisasi.

### **Strategi**

Ahmad S. Adnanputra, M.A., M.S., pakar Humas dalam naskah workshop berjudul *PR Strategy* (1990), mengatakan bahwa arti strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*Planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen.<sup>5</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti menarik kesimpulan, bahwa strategi merupakan suatu rencana yang disusun demi tercapainya sebuah tujuan.

### **Tujuan Strategi Komunikasi**

Menurut R. Wayne Pace, Brent D dan M.Dallas Burnett dalam bukunya *Techniques for effective communication*, tujuan strategi komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. *To secure understanding*, untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi
2. *To establish acceptance*, bagaimana cara penerimaan itu terus dibina dengan baik
3. *To motive action*, pengingatan untuk memotivasinya

4. *The goals which the communicator sought to achieve*, bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikator tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menyimpulkan langkah strategi pada hakikatnya merupakan suatu perencanaan untuk meraih sebuah tujuan, dengan adanya strategi ini menjadi peta jalan untuk menunjukkan arah kepada tercapainya sebuah tujuan, namun strategi tidak hanya sebagai penunjuk arah, melainkan harus menunjukkan bagaimana teknik operasionalnya.

### **Pengertian Komunikasi Internal**

Lawrence D. Brennan mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah Pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung<sup>7</sup>.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai definisi komunikasi internal yang telah di paparkan, maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi internal merupakan pertukaran ide maupun informasi yang terjadi dalam internal organisasi secara vertikal, horizontal maupun diagonal.

---

<sup>4</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), Hlm. 66

<sup>5</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), Hlm. 133

<sup>6</sup> Hadiono Afdjani, *Ilmu Komunikasi, Proses & Strategi*, (Tangerang: Indigo Media, 2015)

<sup>7</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Rosdakarya, 2013), Hlm. 122

## Motivasi

William B. Werther and Keits Davis mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu permasalahan yang kompleks. Karena di dalamnya Menyangkut hal-hal yang meliputi perasaan, pikiran, dan pengalaman dari masing-masing individu, yang dipengaruhi hubungan baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi. Oleh karenanya memberikan pendekatan motivasi secara individual untuk bekerja di setiap situasi tidaklah realistis.

Cut Zurnali mengutip pendapat Fremout E. Kast dan James E. Rosenzweig mengemukakan bahwa Motif adalah apa yang mendorong seseorang untuk melakukan sebuah tindakan atau setidaknya mengarahkan manusia ke perilaku tertentu. Dorongan itu berasal dari faktor luar dan dapat juga lahir dari dalam diri manusia tersebut.<sup>8</sup>

Berdasarkan pendapat di atas mengenai motivasi, peneliti menyimpulkan bahwa motivasi merupakan sebuah dorongan yang membuat seseorang melakukan sebuah tindakan.

## Kinerja

Lester menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugasnya dan perannya dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas mengenai kinerja, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi, Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), Hlm. 124

<sup>9</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi, Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), Hlm. 154

## Teori Kendali Organisasi

Salah satu perhatian tradisi sosiokultural terhadap organisasi adalah mengenai struktur dan bentuk organisasi. Menurut tradisi ini, percakapan yang kita lakukan dalam organisasi menciptakan berbagai panduan atau petunjuk dalam memahami struktur organisasi. Berbagai panduan atau pengertian bersama terhadap struktur organisasi dimungkinkan terjadi melalui struktur makna yang lebih dalam yang muncul dalam percakapan<sup>10</sup>.

Phillip Tompkins dan George Cheney tertarik pada bagaimana komunikasi mampu menghasilkan kendali atau kontrol terhadap karyawan. Menurut mereka, organisasi menggunakan kontrol terhadap anggotanya melalui empat cara yang terdiri atas pengawasan sederhana, teknis, birokrasi, dan konsertif.

Kendali sederhana, dengan menggunakan kekuasaan secara langsung dan terbuka. Kendali teknis, dengan mengontrol kinerja karyawan dengan seperangkat alat kerja yang diberikan kepada karyawan. Kendali birokrasi, dengan melalui penggunaan berbagai prosedur yang ditetapkan organisasi. Kendali konsertif, kendali yang menggunakan hubungan interpersonal dan kerja sama di antara anggota organisasi atau karyawan sebagai alat untuk melakukan control<sup>11</sup>.

## METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Post-

<sup>10</sup> Littlejohn Stephen W, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba, 2009) Hlm. 265

<sup>11</sup> Littlejohn Stephen W, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba, 2009) Hlm. 268

Positivisme. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah narasumber yang peneliti golongan menjadi *key informan*, informan. *Key informan* adalah Bapak Ario Hasudungan dan informan 1 Bapak Andi Hariawan, informan 2 Bapak Abdul Rahman Baihaqi. Objek Penelitian ini adalah Strategi Komunikasi Internal dalam Memotivasi Kinerja Karyawan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara mendalam dan juga observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif. Lokasi pada penelitian ini di Ruco Icon 21B Unit 10 Meruya Ilir, Jakarta Barat. Waktu pada penelitian ini Oktober – Desember 2019. Validitas data pada penelitian ini mengacu pada triangulasi sumber.

#### **Definisi Konsep**

##### **Strategi**

Strategi adalah rencana yang telah disusun sebagai misi pada suatu organisasi atau perusahaan dengan cara yang telah dipilih untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi atau perusahaan.

##### **Komunikasi Internal**

Komunikasi internal merupakan salah satu bentuk kegiatan komunikasi yang ada pada sebuah perusahaan. Komunikasi internal menjadi hal penting untuk menciptakan kenyamanan dalam bekerja yang berujung pada semangatnya karyawan dalam bekerja.

##### **Motivasi**

Motivasi merupakan suatu bentuk dorongan untuk melakukan tindakan kerja yang lahir luar maupun dari dalam diri seseorang. Memotivasi karyawan sangat penting karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap

karyawan dapat bekerja keras dan ambisius untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

##### **Kinerja**

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang ketika diberikan tugas-tugas oleh pimpinan dengan adanya target yang harus dicapai.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggali informasi sedalam mungkin melalui wawancara untuk mendapatkan fakta yang sebenar-benarnya. Penelitian ini terfokus pada Strategi Komunikasi Internal PT. Montir Indonesia Jaya dalam Memotivasi Kinerja Karyawan.

PT. Montir Indonesia Jaya melakukan beberapa aktivitas komunikasi yang berkaitan dengan lingkup internal, di antaranya melakukan kegiatan rapat bulanan untuk melaporkan hasil kinerja karyawan. Selain itu, adanya *briefing* yang di laksanakan setiap pagi oleh karyawan khususnya para montir. Komunikasi yang terjadi dalam lingkup internal secara langsung tatap muka maupun melalui media grup *whatsapp*. Montir.id menerapkan sistem *leadership* untuk mengontrol kinerja masing-masing karyawannya.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian dari wawancara mendalam dan observasi untuk mengetahui strategi-strategi dalam mengimplementasikan teori kendali organisasi. Berikut strategi yang diterapkan:

1. Cara Kendali Sederhana, Internal montir.id menerapkan kendali sederhana ini dengan adanya *leadership* pada sistem kerja. Yang berfungsi untuk mengontrol kinerja

- mereka melalui adanya *leader* di masing-masing divisi mereka.
2. Cara Kendali Teknis, yaitu memberikan inventaris kepada karyawannya seperti laptop, Hp maupun seperangkat *tools* kerja untuk mekanik dengan tujuan mereka bersedia dihubungi atau dikontrol di mana saja dan kapan saja.
  3. Cara Kendali Birokrasi, dengan cara memberikan peraturan formal seperti adanya standar prosedur kerja yang dibuat dan disepakati bersama oleh para karyawan khususnya para montir. Selain itu, adanya *report* kinerja dari masing-masing *leader* yang disampaikan melalui forum rapat yang dibuat internal 1 kali dalam sebulan.
  4. Cara Kendali Konsertif, dengan adanya kerja sama tim yang menciptakan hubungan sosial agar timbul kenyamanan dalam bekerja. Selain itu, montir.id menerapkan unsur-unsur yang bersifat materil seperti adanya bonus *order*, komisi dan uang bensin. Semua itu diberikan dengan harapan bisa memotivasi kinerja karyawan.
3. Cara Kendali Birokrasi, dengan menerapkan adanya aturan-aturan formal bagi karyawan dan adanya *report* kinerja yang dilaporkan pada rapat bulanan
  4. Cara Kendali Konsertif, yaitu dengan adanya kerja sama yang bisa menciptakan hubungan sosial agar timbul kenyamanan dalam bekerja. Selain itu adanya unsur-unsur materil seperti adanya bonus *order*, komisi dan uang bensin. Semua itu diharapkan dapat memotivasi kinerja karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

- Afdjani, Hadiono. 2015. *Ilmu Komunikasi, Proses dan Strategi*. Tangerang: Indigo Media.
- Agus, Salim. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Effendy, Onong U. 2013. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis, Riset Komunikasi*. Kencana. Jakarta.
- Liliwari, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Littlejohn. 2009. *Teori Komunikasi: Edisi 9*. Salemba. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Strategi Komunikasi Internal Pada Bengkel *Online* dalam Memotivasi Kinerja Karyawan, dapat disimpulkan bahwa dalam memotivasi kinerja karyawan Montir.id menerapkan strategi:

1. Cara Kendali Sederhana, dengan adanya sistem *leadership*. Pengontrolan kinerja melalui kepemimpinan.
2. Cara Kendali Teknis, dengan memberikan fasilitas alat kerja yang bisa mereka bawa agar

- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Kencana. Jakarta.
- Pace, R dan Faules, Don. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rachmat, H. 2014. *Manajemen Strategik*. Bandung. Pustaka Setia.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

#### **Jenis Penelitian Terdahulu**

- Jaya, Indra. 2014. *Iklm Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan*. Program Strata Satu (S-1) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Junaidin. 2013. *Peran Komunikasi Organisasi dalam meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Makassar*. Program Strata Satu (S-1) Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar.

#### **Sumber Online**

<https://montir.id/en> diakses pada tanggal 3 November 2019. Pukul 09.00