

# KOMUNIKASI INTERNAL PADA PERUSAHAAN BIENTI MEDIAWORKS DARI PERSPEKTIF TEORI KENDALI ORGANISASI

Chichi Sustanino  
Chichisustanino312@gmail.com  
Rini Lestari  
[rini.lestari@budiluhur.co.id](mailto:rini.lestari@budiluhur.co.id)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

## ABSTRACT

*This research was purposed to analyse Internal Communication Towards BIENTI Mediaworks Company. The formula of this research problem was How is the Internal Communication Occurs in BIENTI Mediaworks? The researcher used Theory of Organizational Control by Philip Tompkins and Georgy Cheney. This paradigm research constituted post-positivism paradigm using qualitative descriptive method. Researcher investigated internal communication occurring towards BIENTI Mediaworks, the key informant and the informant were used as the subjects of this research. Non-participant observation, and semi-structured interview. The result of this research was Internal Communication towards BIENTI Mediaworks used open and active communication, furthermore BIENTI Mediaworks already applied The Theory of Organizational Control by doing weekly meeting and the managers already showed the acceptance of some inputs and critics from their subordinates. Technical Control also applied in BIENTI Mediaworks by using active communication such as technology savvy and media used internet, email, and whats app. Bureaucracy Control was used in the process of employee recruitment and when holding events. Conservative Control appeared when all employee had effective interpersonal relations, contribution in teamwork when PR team was holding an event. The summary in this research was the presence of internal communication in BIENTI Mediaworks Company had greatly important role because it would be a facility for exchange of ideas. Unfortunately, one matter that need to be improved such as the bureaucracy of SOP implementation in attendance for coming on time.*

**Keywords : Communication, Internal, BIENTI, Organizational Control**

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dalam suatu unit usaha. Oleh karena itu keberhasilan suatu unit usaha ditentukan oleh karyawan yang bekerja di dalam unit perusahaan tersebut. Dalam setiap unit perusahaan yang dikelola dapat berjalan dengan baik dan stabil, maka perusahaan dituntut untuk mampu mengelola, dan menempatkan karyawannya sesuai tingkat pendidikan dan kemampuannya yang dimiliki sehingga diperoleh hasil kerja yang optimal. Dalam rangka menjalankan aktivitas perusahaan sehari-hari, maka salah satu faktor yang sangat berperan penting dalam mendukung lancarnya suatu usaha adalah

membangun komunikasi yang baik antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya.

Komunikasi merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting dalam memajukan suatu perusahaan, dengan adanya komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, akan bermanfaat terutama dalam penyampaian pesan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan dan dikerjakan oleh bawahannya, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat dicapai. Komunikasi yang dilakukan dengan baik akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan karena adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan akan berdampak positif bagi karyawan.

Komunikasi yang terjadi dalam lingkungan organisasi atau dalam lingkungan perusahaan dikenal dengan komunikasi internal. Komunikasi internal menjadi suatu hal yang penting dan utama bagi pimpinan perusahaan untuk menyampaikan pesan atau berita kepada bawahan sebagai penerima pesan atau sebaliknya dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Keberadaan komunikasi internal mampu untuk menjadi sarana pertukaran pikiran tentang keinginan - keinginan yang diinginkan pihak manajemen ataupun karyawan dan dapat menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan sehingga akan menimbulkan hasil kerja yang positif terharap para karyawan karna merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan atau instansi. Beberapa contohnya yaitu akan menciptakan rasa memiliki, motivasi kerja, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi dampak negatif seperti timbul rasa jenuh dan bosan bagi para pekerja karna mereka tidak diperhatikan haknya, oleh karena itu perlu adanya *employee relations* yang baik.

Komunikasi internal tidak terlepas dengan *employee relations* seperti membangun hubungan antara pimpinan dengan bawahan merupakan bentuk kerjasama dalam lingkungan organisasi dan itu merupakan salah satu tugas dari seorang Public Relations. Seorang PR harus mampu membangun komunikasi dua arah, memberikan usulan kepada manajemen dan bertujuan untuk memperoleh kerjasama yang baik bagi pihak internal perusahaan.

Komunikasi internal merupakan hal yang penting, dan harus dilakukan oleh semua pihak baik itu pemimpin ataupun karyawan. Seorang pemimpin harus bisa menjalin komunikasi internal yang baik dengan karyawan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja tim perusahaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka topik utama yang akan dibahas dalam penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisa komunikasi internal yang

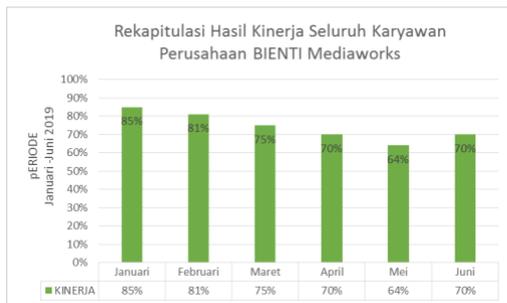
dilaksanakan oleh Perusahaan BIENTI Mediaworks.

BIENTI Mediaworks merupakan suatu agency perusahaan yang bergerak dalam bidang *creative industry* atau industri kreatif baik secara online maupun offline yang bertujuan untuk menjawab kebutuhan para brand di masa kini yang dimana seperti kita ketahui bahwa seiring berkembangnya teknologi maka semakin banyak tersedia pemakaian platform baik secara online maupun offline dalam kegiatan promosi. Perusahaan BIENTI sudah bergerak sejak tahun 2017 dan juga mempunyai tujuan untuk memaksimalkan kebutuhan para klien dalam mencapai target mereka untuk menjual barang maupun jasa yang mereka miliki.

Peneliti juga memiliki ketertarikan kepada perusahaan BIENTI di karenakan eksistensi perusahaan ini sangat baik di kalangan dunia *digital marketing*, event-event yang sering di adakan oleh perusahaan ini juga cukup bergengsi serta yang menjadi karyawan di perusahaan BIENTI ini sangat menarik perhatian dikarenakan mayoritas karyawan perusahaan ini adalah anak muda sehingga perusahaan ini tidak pernah kehabisan ide ide kreatif untuk mengembangkan perusahaan BIENTI .

Adapun yang menjadi alasan dalam penelitian ini adalah antara lain karena kurang efektifnya komunikasi internal yang dilakukan oleh pimpinan (komunikator) kepada tim kerjanya (komunikan) yang akhirnya berdampak pada menurunnya kinerja karyawan, dan berdampak pada produktivitas hasil kerja tim yang dicapai pada Perusahaan BIENTI Mediaworks tidak optimal sebagaimana pada grafik berikut :

Rekapitulasi Hasil Kinerja Seluruh Karyawan Perusahaan BIENTI Mediaworks (Periode Januari – Juni 2019)



**Grafik 1.1**

**Sumber: Hasil Observasi Dokumentasi HRD 30 Juli 2019, 14.00 WIB**

Berdasarkan sumber hasil observasi rekapitulasi hasil kinerja karyawan sebagaimana pada grafik 1.1, dimana berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan pada Perusahaan BIENTI Mediaworks perbulannya mengalami penurunan. Hal ini diindikasikan bahwa komunikasi internal yang telah dibangun yang selama ini dilakukan pimpinan kepada bawahannya belum berjalan dengan baik oleh tim kerja terutama mengenai penyampaian tugas dan fungsi serta sasaran yang akan dicapai oleh pihak perusahaan.

Sebagai bahan pendukung dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data dari hasil observasi Perusahaan BIENTI Mediaworks, yaitu data perkembangan tingkat kehadiran karyawan dan data hasil kerja tim yaitu realisasi data pengguna jasa Perusahaan BIENTI Mediaworks pada bulan Januari – Juli 2019, sebagaimana pada tabel dan gambar berikut ini :

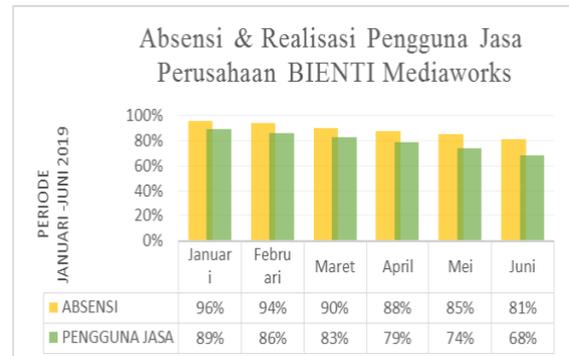
Rekapitulasi Kehadiran Seluruh Karyawan Perusahaan BIENTI Mediaworks (Periode Januari – Juni 2019)

No.	Bulan	Hadir	Sakit	Izin	Tanpa Keterangan (TK)
1.	Januari	96%	2%	2%	-
2.	Februari	94%	2%	2%	2%
3.	Maret	90%	1%	4%	5%
4.	April	88%	4%	5%	3%
5.	Mei	85%	2%	6%	8%
6.	Juni	81%	5%	7%	7%

**Tabel 1.1**

**Sumber: Hasil Observasi Dokumentasi HRD 30 Juli 2019, 14.00 WIB**

Perbandingan Hasil Rekapitulasi Kehadiran dan Realisasi Pengguna Jasa Perusahaan BIENTI Mediaworks (Periode Januari – Juni 2019)



**Grafik 1.2**

**Sumber: Hasil Observasi Dokumentasi HRD 30 Juli 2019, 14.00 WIB**

Berdasarkan hasil daftar kehadiran karyawan sebagaimana pada tabel 1.2, serta melihat grafik hasil realisasi pengguna jasa pada grafik 1.2, dimana berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan pada Perusahaan BIENTI Mediaworks berpengaruh pada menurunnya hasil kerja tim, sebagaimana terlihat pada grafik 1.1 Keterkaitan perbandingan antara tabel 1.1 dengan grafik 1.2 menunjukkan berkurangnya tingkat kehadiran sangat mempengaruhi hasil dari kerja mereka yang berpengaruh juga terhadap pendapatan dan target perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut tentunya diperlukan strategi komunikasi internal pada Perusahaan BIENTI Mediaworks. Komunikasi internal yang akan dibangun oleh pimpinan perusahaan agar lebih memperhatikan kelebihan dan kekurangan setiap karyawan serta keahlian yang dimiliki oleh masing-masing karyawan sehingga apa yang disampaikan atau dikomunikasikan dapat diterima dengan baik dan dilaksanakan sesuai rencana yang diharapkan.

Dengan demikian maka semangat kerja tim dan hasil kerja tim pada Perusahaan BIENTI Mediaworks, akan lebih baik dan meningkat, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai sesuai harapan bersama. Naik

dan turunnya absensi yang tidak stabil di perusahaan ini bisa jadi masalah yang tidak bisa di biarkan begitu saja yang mana harus di selesaikan oleh intern perusahaan sehingga dampak yang di hasilakn dari absen tersebut tidak akan mengganggu kinerja karyawan lain nya yang otomatis bisa merugikan perusahaan.

Hasil kerja tim perusahaan lebih maksimal jika komunikasi internalnya berjalan dengan baik. Karena komunikasi internal sangat berperan banyak untuk perkembangan kinerja tim karyawan, oleh karena itu sebuah perkerjaan akan berjalan dengan baik dan ideal bila dibantu dengan komunikasi yang efektif pula antara pihak manajemen perusahaan dan karyawannya.

Komunikasi internal dan kerja tim yang dilakukan dengan baik secara terus menerus, terbuka dan saling menghargai serta mendahulukan kepentingan kerja tim dari pada kepentingan individu, tentu akan direspon dengan baik oleh tim kerja dan hal ini akan membangkitkan semangat kerja (tidak bolos kerja) dan meningkatkan semangat kerja yang akan berdampak baik terhadap hasil kerja tim.. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana omunikasi internal yang dilakukan pada Perusahaan BIENTI Mediaworks.

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Kendali Organisasi oleh Philip Tompkins dan George Cheney dalam buku teori Komunikasi "*Theoris of Human Communication*" (2009:378-382) di mana dijelaskan bahwa:

#### 1. Kendali Sederhana

"Philip Tompkins, George Cheney dan rekan-rekan mereka telah mengembangkan sebuah pendekatan yang baru dan berguna terhadap komunikasi organisasi. Para ahli teori ini tertarik dalam cara-cara komunikasi biasa membentuk kendali atas pegawai. Sebenarnya, kendali dinyatakan dalam organisasi dengan empat cara. Pertama, kendali sederhana (simple control), atau penggunaan kekuasaan yang langsung dan terbuka".

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kendali teknis merupakan kendali yang menggunakan peralatan teknologi seperti telepon atau misalnya dalam perusahaan mewajibkan karyawan memiliki handphone agar informasi yang di dapat atau yang akan disampaikan akan lebih cepat dan efisien, pertukaran informasi antara atasan dan karyawan untuk mengoreksi kinerja dalam bekerja agar komunikasi bisa lebih mudah efektif.

#### 2. Kendali Teknis

"Kedua, kendali teknis (techninal control) atau penggunaan alat-alat dan teknologi. Sebagai contoh, jika pegawai diberikan sebuah telepon seluler dan diperintahkan untuk menggunakannya dalam pekerjaan mereka, mereka berada dalam kendali teknis karena telepon tersebut. Mereka dapat, misalnya, dihubungi melalui telepon tersebut 24 jam sehari".

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kendali teknis merupakan kendali yang menggunakan peralatan teknologi seperti telepon atau misalnya dalam perusahaan mewajibkan karyawan memiliki handphone agar informasi yang di dapat atau yang akan disampaikan akan lebih cepat dan efisien, pertukaran informasi antara atasan dan karyawan untuk mengoreksi kinerja dalam bekerja agar komunikasi bisa lebih mudah efektif.

#### 3. Kendali Birokrasi

"Bentuk kendali yang ketiga adalah birokrasi, yang merupakan penggunaan prosedur organisasi dan aturan-aturan formal, seperti yang digambarkan Weber. Pegawai diberikan sebuah buku kebijakan yang harus diikuti, dan memo tinjauan laporan, tinjauan rapat, dan tinjauan kinerja digunakan untuk menyampaikan harapan yang lain".

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kendali birokrasi merupakan seperti peraturan perusahaan

yang harus di patuhi. Contohnya dalam sebuah perusahaan aturan jam kerja yang di tentukan pada pukul 08.00 WIB, penggunaan seragam yang sudah di tentukan. Misalnya juga, saat perusahaan merekrut karyawan baru pasti adanya birokrasi dan tahapan-tahapannya saat perekrutan karyawan.

#### 4. Kendali Konsertif

“Keempat, dan yang paling menarik bagi Cheney dan Tompkins, adalah kendali konsertif (concertive control) penggunaan hubungan interpersonal dan kerja sama tim sebagai sebuah cara kendali. Ini merupakan bentuk kendali yang paling sederhana karena mengandalkan pada realitas dan nilai-nilai bersama: Dalam organisasi konsertif, aturan dan regulasi yang tertulis jelas digantikan oleh pemahaman pemaknaan nilai, objektif, dan cara-cara pencapaian bersama, sejalan dengan apresiasi yang mendalam untuk ‘misi’ organisasi. Walaupun keempat tipe kendali tersebut biasanya ditemukan dalam berbagai kombinasi, ada kecenderungan menjauh dari kendali langsung dan sederhana ke bentuk kendali langsung dan sederhana ke bentuk kendali yang lebih halus, kompleks, dan konsertif. Kendali konsertif adalah sejenis “disiplin”, atau paksaan yang mempertahankan susunan dan konsistensi melalui kekuasaan. Kekuasaan tidak pernah dapat dihindari dan selalu ada dalam sistem, tetapi kekuasaan bukanlah dorongan dari luar. Malah kekuasaan selalu diciptakan oleh berbagai interaksi dalam organisasi”.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kendali yang dilakukan oleh antar karyawan dalam organisasi, pengawasan ini diterapkan dalam hal komunikasi, biasanya kendali ini di lakukan dengan menggunakan hubungan interpersonal. Kendali ini mengandalkan realitas dan nilai yang dimiliki bersama. Dalam kendali ini dilakukan bertujuan untuk tercapainya kedisiplinan dalam sebuah organisasi. Jadi, organisasi harus memiliki sebuah cara

untuk menarik individu dengan semua ketertarikan variabel mereka ke dalam sebuah identifikasi umum dengan organisasi. Perbedaan identitas, atau bahkan pertentangan, dapat ditangani jika setidaknya ada keseluruhan identifikasi dengan organisasi sebagai sebuah kesatuan.

Alasan yang mendasari topik pada penelitian ini karena Perusahaan BIENTI Mediaworks berdasarkan data hasil observasi bahwa daftar kehadiran menunjukkan tingkat ketidakhadiran karyawan pada Perusahaan BIENTI Mediaworks berpengaruh pada menurunnya hasil kerja tim. Oleh karena itu dengan data tersebut menunjukkan berkurangnya tingkat kehadiran sangat mempengaruhi hasil dari kerja mereka yang berpengaruh juga terhadap pendapatan dan target perusahaan dan kondisi tersebut tentunya diperlukan komunikasi internal pada Perusahaan BIENTI Mediaworks dari perspektif teori kendali organisasi agar komunikasi internal yang dibangun oleh pimpinan perusahaan lebih memperhatikan tentang kelebihan dan kekurangan setiap karyawan serta keahlian yang dimiliki oleh masing masing karyawan sehingga apa yang disampaikan atau dikomunikasikan dapat diterima dengan baik dan dilaksanakan sesuai rencana yang diharapkan.

Berdasarkan penjabaran penelitian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah **Bagaimana Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks dari Perspektif Teori Kendali Organisasi?**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui **Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks dari Perspektif Teori Kendali Organisasi.**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Harmon (1970) mendefinisikan ‘paradigma’ sebagai cara mendasar untuk mempersepsikan, berfikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang visi realitas” dalam (Moleong, 2013 :49). Dari definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa

paradigma ialah cara peneliti untuk membuka pandangan mengenai suatu realitas yang akan diteliti.

Paradigma yang dilakukan dalam penelitian ini adalah paradigma *postpositivisme*, karena peneliti terjun langsung serta mengamati keadaan dan kejadian yang sedang diteliti. Paradigma *post-positivisme* dipengaruhi oleh perspektif interaksi simbolis, dimana seorang peneliti harus empati pada pokok materi, terjun langsung pada pengalamannya dan berusaha untuk memahami nilai dari tiap orang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pengertian dari pendekatan kualitatif adalah Menurut Sugiyono masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentative, dan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan. Dalam penelitian kualitatif akan terjadi tiga kemungkinan terhadap masalah yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu (1) masalah yang dibawa oleh peneliti tetap, sejak awala sampai akhir penelitian sama, sehingga judul proposal dengan judul laporan peneliti sama; (2) masalah yang akan dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang, yaitu diperluas atau diperdalam judul penelitian cukup di sempurnakan ' dan (3) masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berubah total sehingga harus mengganti masalah, sebab judul proposal dengan judul penelitian tidak sama dan sehingga judulnya diganti.

Pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti mengakumulasi data-data mengenai situasi, peristiwa, dan kejadian dengan tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, tidak membuat prediksi serta tidak membuat ramalan dengan mengumpulkan informasi, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan serta melakukan evaluasi dan menentukan perencanaan terhadap suatu objek yaitu mengenai Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks Dari Perspektif Teori Kendali Organisasi. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan

berbagai langkah. Untuk mengumpulkan data pada penelitian ini, dibutuhkan data berupa kata-kata, dan gambar yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yaitu dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data secara primer terdapat empat macam teknik, yaitu observasi, wawancara semistruktur, dokumentasi dan gabungan atau triangulasi dengan melakukan observasi dan wawancara serta dilengkapi dengan dokumentasi kepada narasumber guna untuk pengumpulan data agar mendapatkan hasil yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan data sekunder yaitu Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan, tulisan dan lain sebagainya. dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan pengetahuan dan bukti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mendapatkan informasi atau pun data melalui wawancara yang dilakukan dengan *Key Informan* dan *Informan* serta observasi di Perusahaan BIENTI Mediaworks. Selain itu peneliti menggunakan data pendukung lainnya yang telah peneliti rangkum sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Peneliti menggunakan teori yang digunakan dengan hasil observasi dan wawancara untuk mencapai tujuan dari penelitian.

Hasil penelitian ini merupakan gambaran umum serta jawaban permasalahan dalam penelitian yang sedang dilakukan, hasil penelitian ini menjelaskan tentang Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks Dari Perspektif Teori Kendali Organisasi.

Dalam hal ini komunikasi internal pada perusahaan BIENTI Mediaworks dari perspektif teori kendali organisasi oleh Philip Tompkins dan George memiliki cara atau kendali tersendiri. Hal ini bisa dilihat dari bentuk kegiatan yang ada, dan kegiatan tersebut akan dikaitkan dengan Teori Kendali Organisasi oleh Philip Tompkins dan George Cheney yaitu:

Kendali sederhana (*Simple control*), Kendali Teknis (*Technical control*), Birokrasi, & Kendali Konsetif (*Conservative control*).

**Implementasi Teori Kendali Organisasi Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks**

**1. Kendali Sederhana (*Simple Control*)**

Kendali sederhana artinya penggunaan kekuasaan yang langsung dan terbuka. Kendali ini turut menjadi dasar pengawasan dalam perusahaan yang dilakukan oleh atasan kepada karyawannya misalnya, pengawasan ini dilakukan oleh direktur utama dalam melancarkan kinerja karyawan, kepercayaan dengan status dibagian masing-masing serta adanya briefing atau arahan yang dilakukan seorang kepala divisi kepada staffnya yang dilakukan setiap seminggu satu ataudua kali. Bentuk kendali sederhana yang terjalin di Perusahaan BIENTI Mediaworks yaitu aktif karena dalam hal tugas dan tanggung jawab pada masing-masing kerjanya selalu dikomunikasikan. dalam membuat jadwal rapat untuk semua karyawan di BIENTI satu kali dalam seminggu setiap hari senin atau disebut juga *weekly meeting* yang bertujuan untuk evaluasi setiap satu minggu kemarin dan untuk tugas seminggu kedepan dan ada juga meeting dua kali dalam seminggu untuk meeting perdivisinya masing-masing.



**Gambar 4.3**  
**Foto Rapat Perminggu Karyawan BIENTI Mediaworks**  
**Sumber: Hasil Observasi 10 September 2019, 15.00 WIB**

**1. Kendali Teknis (*Technical Control*)**

Kendali teknis artinya penggunaan penggunaan alat-alat dan teknologi. Sebagai contoh, jika pegawai diberikan

sebuah telepon seluler dan diperintahkan untuk menggunakannya dalam pekerjaan mereka, mereka berada dalam kendali teknis karena telepon tersebut.

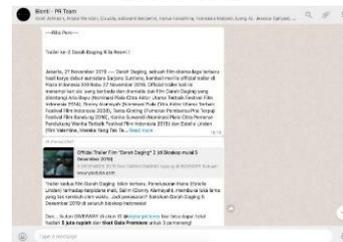
Bentuk kendali teknis yang ada di Perusahaan BIENTI Mediaworks yaitu dengan menggunakan komputer, email, Handphone dan Whatsapp serta ada grup di Whatsapp yang berisi seluruh anggota karyawan BIENTI untuk membahas tentang tugas-tugas kerja yang bertujuan untuk mempermudah komunikasi dan pekerjaan serta untuk mengirim data menjadi lebih cepat dan efisien.



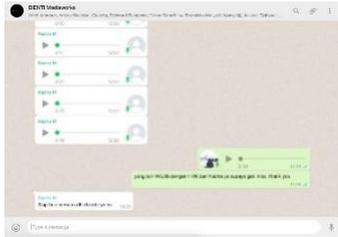
**Gambar 4.4**  
**Foto Media Email Perusahaan BIENTI Mediaworks**  
**Sumber: Hasil Observasi 10 September 2019, 15.00 WIB**



**Gambar 4.5**  
**Foto Grup Whatsapp BIENTI Mediaworks**  
**Sumber: Hasil Observasi 10 September 2019, 15.00 WIB**



**Gambar 4.6**  
**Foto Grup Whatsapp Divisi PR BIENTI Mediaworks**  
**Sumber: Hasil Observasi 10 September 2019, 15.00 WIB**



**Gambar 4.7**

**Foto Grup Whatsapp BIENTI Mediaworks  
(voicenote)**

**Sumber: Hasil Observasi 10 September 2019,  
15.00 WIB**

## 2. Kendali Birokrasi

Kendali birokrasi merupakan penggunaan prosedur organisasi dan aturan-aturan formal, seperti yang digambarkan Weber. Pegawai diberikan sebuah buku kebijakan yang harus diikuti, dan memo tinjauan laporan, tinjauan rapat, dan tinjauan kinerja digunakan untuk menyampaikan harapan yang lain.

Bentuk birokrasi yang terjalin di Perusahaan BIENTI Mediaworks seperti saat perekrutan karyawan, adanya SOP seperti maksimal jam masuk kerja yaitu jam 1 siang dan saat membuat event pun mempunyai birokrasi. Namun memang saat ini bentuk birokrasi yang di gunakan di Perusahaan BIENTI belum berjalan dengan maksimal seperti tentang hal penerapan kedisiplinan kehadiran jam masuk kerja masih belum efektif.

## 3. Kendali Konsertif (*Conservative Control*)

Kendali konsertif adalah penggunaan hubungan interpersonal dan kerja sama tim sebagai sebuah cara kendali. Kendali konsertif adalah sejenis “disiplin”, atau paksaan yang mempertahankan susunan dan konsistensi melalui kekuasaan. Kekuasaan tidak pernah dapat dihindari dan selalu ada dalam sistem, tetapi kekuasaan bukanlah dorongan dari luar. Malah kekuasaan selalu diciptakan oleh berbagai interaksi dalam organisasi. Jadi, organisasi harus memiliki sebuah cara untuk menarik individu dengan semua ketertarikan variabel mereka ke dalam sebuah identifikasi umum dengan organisasi.

Bentuk kendali konsertif yang telah diterapkan di perusahaan BIENTI adalah dengan cara mengadakan rapat perminggu untuk semua karyawan, rapat perdivisi dua kali dalam seminggu, lalu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan saling menghormati satu sama lain, serta kerja sama tim yang baik.



**Gambar 4.8**

**Foto Saat Meeting DIVISI Marketing  
BIENTI Mediaworks**

**Sumber: Hasil Observasi 10 September  
15.00 WIB**



**Gambar 4.9**

**Foto Tim PR BIENTI Mediaworks Saat  
Event Kotex**

**Sumber: Hasil Observasi 10 September  
15.00 WIB**

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Penelitian ini membahas tentang “Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks dari Perspektif Teori Kendali Organisasi”. Berdasarkan semua pembahasan yang sudah dipaparkan, maka peneliti membuat kesimpulan yakni :

Komunikasi internal merupakan hal yang penting, dan harus dilakukan oleh semua pihak baik itu pemimpin ataupun karyawan. Keberadaan komunikasi internal di Perusahaan BIENTI Mediaworks mempunyai peran yang

sangat penting karena mampu untuk menjadi sarana pertukaran pikiran tentang keinginan - keinginan yang diinginkan pihak manajemen ataupun karyawan dan dapat menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan.

Hasil penelitian implementasi teori kendali organisasi Philip Tompkins dan George Cheney pada komunikasi internal Perusahaan BIENTI Mediaworks menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan aktif. Namun, untuk kendali birokrasi pada penerapan di Perusahaan BIENTI Mediaworks masih belum berjalan dengan maksimal seperti penerapan SOP kedisiplinan untuk datang lebih tepat waktu.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Komunikasi Internal Pada Perusahaan BIENTI Mediaworks Dari Perspektif Teori Kendali Organisasi. Adapun saran pada penelitian ini yakni:

Saran untuk perusahaan BIENTI Mediaworks yaitu untuk lebih fokus dan memaksimalkan dalam hal birokrasi tentang penerapan kedisiplinan kehadiran jam masuk kerja untuk datang lebih tepat waktu agar tujuan perusahaan tercapai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Tompkins, Philip dan George Cheney. 2009. Teori Komunikasi (Theoris of Human Communication). Jakarta. Salemba Humanika*
- Moleong, Lexy J. 2013 Metodologi Kualitatif Cetakan Ketiga Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kualitatif dan R&D . Bandung : CV. Alfabeta*
- Cutlip, Scoot, A Center G. Broom. 2011. Effective Public Relations Edisi Kesembilan, Jakarta: Prenda Media Group.*
- Ardianto, Elvnaro. 2009. Public Relations Praktis. Bandung, idya padjajaran.*