

Gaya Komunikasi Manager Personal Service Pada Officer Personal Service di PT.Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat

Communications Manager-style Personal Service on the Officer's Personal Service PT. Indonesia's Telecommunications Division III West Java Regional

Azhar Arsamanggala Putra¹, Lucy Pujasari Supratman²

^{1,2}Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung
¹azhararsputra@students.telkomuniversity.ac.id, ²lucysupratman@staff.telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sebuah organisasi akan berjalan dengan baik, apabila komunikasi yang terjadi antar bagian dalam organisasi pun berjalan dengan baik. Pemimpin yang dapat berorganisasi dengan baik, yaitu pemimpin yang selalu berkomunikasi dengan semua pihak. Keterampilan pemimpin menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang berkaitan akan menentukan masa depan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus deskriptif dan menggunakan paradigma konstruktivis. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana gaya komunikasi yang diterapkan *Manager Personal Service* PT.Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat terhadap para *Officer Personal Service* PT.Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat. Peneliti mengolah data berdasarkan pada hasil wawancara dengan empat informan. Dengan kategori, satu informan inti yaitu *Manager Personal Service* dan tiga informan pendukung yaitu *Officer Personal Service*. Hasil dari penelitian ini adalah *Manager Personal Service* menerapkan gaya komunikasi mengendalikan dan gaya komunikasi dua arah. Gaya komunikasi mengendalikan digunakan saat *Manager* menyampaikan tugas, target perusahaan dan kebijakan disiplin perusahaan. Sementara gaya komunikasi dua arah digunakan *Manager* saat melangsungkan kegiatan sehari hari dan untuk berdiskusi dengan *Officer*. Agar terciptanya iklim kerja yang demokratis dan suasana kerja yang nyaman.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Gaya Komunikasi, PT.Telekomunikasi Indonesia, Jawa Barat

Abstract

An organization will do well, if the communication that occur inside also doing well. Leaders who can organize well, are the leaders who always can communicate with all parties. Leaders skills to establish good communication with all related parties will determine the future of the company. This research used qualitative methods with descriptive case study approach and constructivist paradigm. This research aims to describe how the communication style that is applied to Personal Service Manager of PT. Indonesia's Telecommunications Division III West Java Regional against the Officer's Personal Service PT. Indonesia's Telecommunications Division III West Java Regional. Researchers process data based on the results of interviews with four informants. By category, one core informant, IE Manager Personal Service and three supporting informants i.e. Officer Personal Service. The results of this research are Personal Service Manager applies the style of communication control and two-way communication style. Controlling communication style used when the Manager deliver the task, the target company and the company's discipline policy. While two-way communication style used when Manager make daily activities and to discuss with an Officer. In order for the creation of a democratic workplace climate and atmosphere of a comfortable workplace.

Keywords: Organizational Communication, Communication Style, PT. Telekomunikasi Indonesia, West Java

PENDAHULUAN

Dalam kegiatan yang bersifat individu manusia sebagai makhluk sosial dipastikan akan selalu berkomunikasi dengan individu lainnya. Begitu pun dalam kegiatan berorganisasi, setiap kegiatan organisasi dapat dipastikan menggunakan komunikasi didalamnya. Karena, komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi antara individu dengan individu lain dalam satu ruang lingkup yang dinamakan organisasi. Komunikasi organisasi pun dapat diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Organisasi sangat diperlukan dalam kegiatan bekerja. Dalam suatu pekerjaan, terdapat dua unsur yang harus diperhatikan yaitu antara pemimpin dan yang dipimpin. Proses komunikasi yang baik antara kedua belah pihak itulah yang menentukan keberhasilan suatu kegiatan ataupun rencana. Diantara kedua belah pihak itu pun harus terjalin komunikasi dua arah. Untuk itu diperlukan kerjasama yang baik antar kedua belah pihak dengan harapan untuk mencapai cita-cita organisasi guna mencapai tujuan organisasi. Dalam kehidupan berorganisasi setiap individu harus saling mengenal satu sama lain melalui komunikasi.

Dalam kegiatan organisasi komunikasi menjadi kunci utama keberhasilan dalam mencapai tujuan. Setiap individu dalam organisasi memiliki gaya dalam berkomunikasi yang berbeda-beda. Dalam organisasi perusahaan contohnya, gaya komunikasi yang diterapkan oleh atasan kebawah berdampak pada tingkat kenyamanan bawahan dalam lingkungan pekerjaan. Sehingga pesan yang disampaikan dapat terlaksana dengan baik. Gaya komunikasi yang diterapkan sangatlah mempengaruhi individu yang menerima pesan tersebut.

Salah satu organisasi yang sangat memerlukan komunikasi untuk menunjang kegiatan mereka adalah perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia (PT.Telkom). PT.Telkom yaitu perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dan teknologi yang merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia. PT.Telkom adalah perusahaan pioneer dan perusahaan terbesar dalam kegiatan telekomunikasi yang ada di Indonesia. PT. Telkom dapat dikatakan pioneer dan perusahaan besar di Indonesia. Karena, PT.Telkom memiliki produk-produk unggulan di bidang telekomunikasi seperti IndiHome dan Indonesian Wifi selain itu pun memiliki wilayah yang sangat luas dan tersebar di seluruh penjuru Indonesia.

Dalam melangsungkan kegiatan pemasaran dan pemeliharaan produknya. PT.Telkom membentuk 7 Divisi Regional (DIVRE) yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk pemasaran dan pemeliharaan produk di wilayah Jawa Barat, PT.Telkom membentuk Divisi Regional III Jawa Barat. Divisi Regional III Jawa Barat ini meliputi wilayah Bandung, Cirebon, Karawang, Sukabumi dan Tasikmalaya.

Dalam pelaksanaan tugasnya untuk pemasaran dan pemeliharaan *wifi.id* di Jawa Barat. Dalam strukturnya, divisi *Personal Service* itu di pimpin oleh *Manager Personal Service* yang dibawahnya memiliki *Officer Personal Service*. Untuk menunjang kegiatan *Personal Service* di Jawa Barat tentunya *Manager* memiliki peranan yang sangat penting, begitu juga para *Officernya*. Karena, *Manager* disini selaku atasan yang memberikan tugas kepada bawahan yaitu *Officer* agar target yang dicapai perusahaan tercapai. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana gaya komunikasi organisasi yang diterapkan oleh *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service* di PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional III Jawa Barat?

1. TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi didefinisikan oleh Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari (*receiver*). (Ruliana, 2014:31)

Enam gaya komunikasi versi Steward L.Tubbs dan Sylvia Moss adalah sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi mengendalikan

Gaya komunikasi mengendalikan (dalam bahasa Inggris: *The Controlling Style*) ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one way communications*. Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengirim pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya. Pesan-pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini tidak berusaha “menjual” gagasan agar dibicarakan bersama namun lebih

pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya. *The controlling of communication* ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif dan pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun demikian, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respons atau tanggapan yang negatif pula. Dari pengertian di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa gaya komunikasi *the controlling style* ini pemimpin menjadi seseorang yang lebih ingin didengarkan perkataannya dibandingkan mendengarkan perkataan atau pendapat karyawan atau bawahan dan tidak mengharapkan adanya *feedback* dari orang yang menerima pesan tersebut. Akan tetapi pemimpin tersebut akan menerima *feedback* tersebut jika *feedback* yang didapat menguntungkan hanya untuk pemimpin tersebut

2. Gaya komunikasi dua arah

Dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya setiap anggota dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan *verbal* secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way communication*). Orang-orang ini yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. *The equalitarian style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi diantar para anggota. Gaya komunikasi dua arah ini menurut peneliti berdasarkan pengertian di atas, pemimpin secara terbuka mendengarkan opini-opini, saran, ataupun kritikan dari para karyawan atau bawahan. Dalam memecahkan suatu masalah pemimpin tersebut akan mendengarkan pendapat karyawan atau bawahan dan memberikan mereka kebebasan untuk berpendapat.

3. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang berstruktur ini, memanfaatkan pesan-pesan *verbal* secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi. Peneliti menyimpulkan bahwa gaya komunikasi *the structuring style* ini pemimpin mampu memanfaatkan setiap informasi untuk mempengaruhi orang lain dan menggunakan informasi tersebut untuk menyempurnakan perintah yang akan diberikan kepada karyawan atau bawahan.

4. *The Dynamic Style*

Gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). *The dynamic style of communication* ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa wiraniaga. Tujuan gaya komunikasi yang agresif ini adalah menstimulasi atau merangsang pekerja/karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut. Berdasarkan pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa gaya komunikasi *the dynamic style* ini pemimpin cenderung agresif karena ia mengetahui bahwa dirinya sedang bekerja dalam lingkungan yang membutuhkan tindakan yang cepat dalam menyelesaikan masalah-masalah yang kritis. Namun gaya komunikasi tersebut cocok jika dibantu oleh karyawan atau bawahan yang memiliki sifat yang kritis juga dalam menyelesaikan suatu masalah.

5. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bersedia untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankannya. Kesimpulan peneliti berdasarkan pernyataan dari ahli di atas bahwa Gaya *the relinquishing style* ini membuat pemimpin berkomunikasi dengan karyawan lebih kepada mendengarkan semua saran, pendapat mereka daripada memberikan perintah dan mengontrol karyawannya. Gaya komunikasi ini cocok diterapkan kepada karyawan yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada mereka.

6. *The Withdrawal Style*

Akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antarpribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Gaya komunikasi *the withdrawal style* ini berdasarkan kesimpulan yang diambil oleh peneliti adalah gaya komunikasi dimana pemimpin tersebut tidak memiliki keinginan untuk berkomunikasi dengan karyawan atau bawahan dikarenakan

terdapat permasalahan diantara pemimpin dengan karyawan atau bawahan. (Suryanto, 2015 : 321-324)

2. METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Peneliti menggunakan kualitatif, karena penelitian ini menghasilkan penemuan yang tidak dapat diukur dengan data data statistik atau cara cara kuantitatif.

Menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. (Moleong, 2012: 5).

Jenis pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini studi kasus deskriptif. Jenis pendekatan dan tradisi tersebut dipilih karena dianggap cocok dan sesuai dengan tema dan judul penelitian yang akan penulis susun.

Pengertian tradisi studi kasus menurut Creswell adalah sebagai berikut.

“Case Studies, are qualitative strategy in which the researcher explores in depth a program, event, activity, process, or one or more individuals. The case (s) are bounded by time and activity, and researcher collect detailed information using a variety of data collection procedurs over sustained period of time.”

Artinya, studi kasus adalah salah satu jenis penelitian kualitatif, dimana peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang. Suatu kasus terikat oleh waktu dan aktivitas dan peneliti melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dalam waktu yang berkesinambungan. (Sugiyono, 2012:14)

Tujuan penelitian kualitatif diarahkan oleh paradigma yang digunakan. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivis. Peneliti ingin melihat bagaimana suatu realita dibentuk oleh berbagai macam latar belakang serta berdasarkan pengalaman sosial yang dialami oleh aktor sosial.

Ardianto dan Q-Anees mengatakan bahwa para konstruktivis percaya bahwa pengetahuan itu ada di dalam diri seseorang yang sedang mengetahui. Pada proses komunikasi, pesan tidak dapat dipindahkan begitu saja dari otak seseorang ke kepala orang lain. Penerima pesan sendirilah yang harus mengartikan apa yang telah diajarkan dengan menyesuaikan pengalaman mereka. (Ardianto dan Q-Anees, 2009:154)

3. PEMBAHASAN

Manager Personal Service menerapkan dua gaya komunikasi pada *Officer Personal Service*. Gaya komunikasi yang pertama adalah gaya komunikasi 1 arah. Jika dalam teori, gaya komunikasi satu arah itu lebih merujuk pada gaya komunikasi mengendalikan.

Gaya komunikasi mengendalikan atau *The Controlling Style* menurut Steward L. Tubbs dan Sylvian Moss adalah gaya komunikasi yang ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one way communications*. Pihak pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengirim pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, kecuali jika umpan balik atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

Dengan kata lain gaya komunikasi mengendalikan ini adalah gaya komunikasi satu arah. Pada gaya komunikasi ini komunikator yang pada penelitian ini *Manager* tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik dari *Officernya*. Gaya komunikasi ini di gunakan *Manager* untuk menyampaikan target perusahaan yang harus dicapai oleh *Officer* serta untuk menerapkan sebuah kebijakan disiplin yang di terapkan oleh perusahaan. Dalam kasus ini memang *feedback* tidak diharapkan oleh *Manager* karena kebijakan dan target perusahaan adalah suatu hal yang mutlak untuk dipatuhi, diterapkan dan dilaksanakan oleh para *Officer*. Sehingga *Manager* tidak membutuhkan *feedback* seperti kritikan, pendapat atau pun masukan dari para *Officernya*.

Gaya komunikasi yang kedua adalah gaya komunikasi dua arah. Sesuai dengan teori yang ada. Gaya komunikasi dua arah atau *Two Way Communication* menurut Steward L. Tubbs dan Sylvian Moss yaitu dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya setiap anggota dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Aspek penting gaya komunikasi ini ialah adanya kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan *verbal* secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way communication*).

Orang-orang ini yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. *The equalitarian style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi diantar para anggota. Gaya komunikasi dua arah ini menurut peneliti berdasarkan pengertian di atas, pemimpin secara terbuka mendengarkan opini-opini, saran, ataupun kritikan dari para karyawan atau bawahan. Dalam memecahkan suatu masalah pemimpin tersebut akan mendengarkan pendapat karyawan atau bawahan dan memberikan mereka kebebasan untuk berpendapat.

Dengan kata lain gaya komunikasi dua arah adalah gaya komunikasi yang bersifat terbuka. Gaya komunikasi ini sesuai dengan gaya yang diterapkan oleh *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service*. Gaya komunikasi dua arah digunakan *Manager Personal Service* untuk lebih mendekatkan dirinya dan menjaga hubungan dengan para *Officer Personal Service*.

Gaya komunikasi ini memperkenankan para *Officer* nya untuk mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Sesuai dengan keinginan dari *Manager Personal Service* yang ingin menciptakan iklim kerja yang demokratis dan lingkungan kerja yang nyaman.

Gaya komunikasi ini pun dapat memecahkan sebuah persoalan atau pun permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja. Gaya komunikasi ini memaksa *Manager* untuk turun langsung dan berinteraksi dengan *Officer* jika ada suatu masalah atau persoalan yang terjadi. Pemimpin atau dalam penelitian ini *Manager* harus bersifat terbuka dalam mendengarkan opini-opini, saran, ataupun kritikan dari para karyawan atau dalam penelitian ini adalah *Officer*. Dalam memecahkan suatu masalah pemimpin tersebut akan mendengarkan pendapat karyawan atau bawahan dan memberikan mereka kebebasan untuk berpendapat.

Dalam setiap komunikasi yang dilakukan dipastikan akan selalu ada hambatan yang terjadi. Akan tetapi pada kasus penerapan gaya komunikasi *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service* ini. Tidak ditemukan hambatan yang berat. Hambatan yang terjadi dalam gaya komunikasi ini tergolong hambatan yang ringan.

Hambatan pada gaya komunikasi *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service* yaitu hanya ada ketika *Manager* mendapatkan tugas dari perusahaan yang mengharuskan *Manager* memberikan tugas itu secara mendadak tanpa adanya interaksi secara langsung seperti ketika berada di ruang kerja. Maka hambatannya hanya ada pada penyampaian pesan, bagaimana pesan tersebut dapat dilakukan dengan baik oleh *Officer* dalam keadaan yang tidak terjadinya sebuah interaksi secara langsung.

Tanggapan dari karyawan mengenai suatu kebijakan atau gaya yang di terapkan seorang atasan membuat atasan tersebut memiliki nilai terhadap dirinya sendiri. Begitu pun dalam gaya komunikasi yang diterapkan oleh *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service*. Setiap tanggapan dari *Officer* tentu menjadikan sebuah penilaian atas gaya komunikasi yang dilakukan oleh *Manager*. Selain penilaian tanggapan pun dapat berarti saran atau masukan bagi *Manager*. Sehingga *Manager* dapat berkaca untuk menjadi yang lebih baik lagi.

Tanggapan dari *Officer Personal Service* terhadap gaya komunikasi yang diterapkan itu sejauh sudah sangat baik. Gaya komunikasi yang diterapkan menimbulkan rasa kekeluargaan yang sangat erat antara *Manager* dengan *Officer*. Selain itu pun gaya komunikasi yang diterapkan ini sudah sangat efektif buktinya saja unit *Personal Service* sudah 3 tahun ini mendapat *reward* dan *achievement* dari perusahaan atas kinerjanya dan juga terjalinnya hubungan *Manager* dan *Officer* yang sangat baik sehingga menciptakan kerjasama yang baik juga.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1.Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian n mengenai gaya komunikasi *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service* PT.Telkom Divisi regional III Jawa Barat. Dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi yang diterapkan oleh *Manager Personal Service* pada *Officer Personal Service* PT.Telkom Divisi Regional III Jawa Barat terdapat dua jenis gaya komunikasi. Untuk gaya komunikasi yang pertama adalah gaya komunikasi mengendalikan atau gaya komunikasi satu arah. Gaya komunikasi tersebut bersifat tertutup. Gaya komunikasi tersebut digunakan oleh *Manager Personal Service* untuk menyampaikan target yang sudah ditentukan oleh perusahaan kepada *Officer Personal Service* dan juga untuk menyampaikan kebijakan disiplin kepada *Officer*

Personal Service yang sebagaimana sudah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk gaya komunikasi yang kedua itu, *Manager Personal Service* menerapkan gaya komunikasi dua arah atau *Two Way Communication*. Gaya komunikasi dua arah ini bersifat terbuka. Gaya komunikasi ini dipergunakan oleh *Manager* untuk menimbulkan iklim kerja yang demokratis. Iklim kerja yang memperkenankan untuk para *Officer Personal Service* mengemukakan tanggapan, pendapat atau masukan. Gaya komunikasi ini pun menimbulkan rasa nyaman di dalam lingkungan kerja. Karena, gaya komunikasi ini menjadikan *Manager* dan *Officer* menjadi sebuah keluarga dalam ruang lingkup pekerjaan. Gaya komunikasi ini pun di pergunakan untuk menyelesaikan dan memecahkan masalah dalam pekerjaan.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Akademis

1. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan analisis gaya komunikasi pada tatanan organisasi dengan objek penelitian yang berbeda.
2. Untuk penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang berguna bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

4.2.2 Saran Praktis

1. Kepada *Manager Personal Service* agar gaya komunikasi yang sudah diterapkan selalu dijalankan dengan baik dan selalu tanamkan rasa kekeluargaan antara *Manager* dengan *Officer* sehingga menimbulkan sebuah hubungan yang lebih baik lagi kedepannya.
2. Kepada *Officer* terus memberikan masukan yang membangun kepada *Manager*. Untuk kepentingan bersama yang lebih baik.
3. Kepada *Manager Personal Service* dan *Officer Personal Service* jaga terus kekompakan untuk kepentingan bersama yang lebih baik.

[DAFTAR PUSTAKA]

- Ardianto, Elvirano dan Bambang, Q-Anees. 2009. Filsafat Ilmu Komunikasi, Bandung: Simbiosis Rekama Media
- Moleong, Lexy J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ruliana, Poppy. 2014. Komunikasi Organisasi, Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B, Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi, Bandung: Pusaka Setia