

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian

Pada BAB IV ini peneliti menjelaskan lebih rinci seputar fokus dari penelitian ini yaitu gambaran dari budaya organisasi yang terjadi di perusahaan *online shop* Hamjeansku. Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif agar peneliti dapat mendeskripsikan hasil dari penelitian ini secara sistematis, akurat, dan factual sesuai fakta yang terjadi.

Pada penelitian kualitatif, peneliti harus bisa menggali informasi yang jelas dan mendalam berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh *Key Informan* maupun *Informan* yang diwawancarai untuk mendapatkan data yang valid seputar penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif hasil wawancara yang didapatkan dari para informan harus sama dengan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan kerja informan, dirasakan dan dipikirkan oleh informan tersebut. Bukan disesuaikan dengan sebagaimana yang ada dipikiran peneliti.

Pada BAB IV akan dibagi menjadi tiga bagian agar penelitian ini menjadi lebih sistematis dan mudah dimengerti yaitu :

- 1) Deskripsi Perusahaan dan Informan Penelitian
- 2) Deskripsi Hasil Penelitian
- 3) Pembahasan

4.1.1 Profil Perusahaan Hamjeansku

Perusahaan Hamjeansku adalah sebuah perusahaan pakaian lokal asli Indonesia yang berdiri pada bulan Oktober 2017 yang dipimpin oleh Vincent Mikhael Ham selaku *owner* dari perusahaan Hamjeansku. Hingga tahun 2020 ini Hamjeansku memiliki pabrik, gudang dan kantor di tempat yang sama yaitu di Jalan Desa Karang Satria, kampung Babakan, Tambun

Utara. Pada awal berdirinya, perusahaan Hamjeansku hanya berfokus pada produksi dan penjualan celana jeans lalu dengan seiring berkembangnya merek ini dikalangan masyarakat, Hamjeansku juga mulai memproduksi kaos, dan jaket sebagai pelengkap untuk menambah variasi dari produk barang yang dijual. Secara umum, perusahaan Hamjeansku menjual pakaian berbahan jeans dengan konsep *casual* dengan bahan berkualitas tinggi dengan harga yang cukup tinggi tapi masih dapat bersaing dengan pasar yang sejenis.

Perusahaan Hamjeansku sendiri memiliki ciri khas produk jeans dengan motif garis-garis yang dijahit lalu dilaser yang kemudian hal tersebut menjadi salah satu pembeda dari jeans-jeans merek lainnya. Sejak didirikan, perusahaan Hamjeansku sudah banyak melakukan pengiriman pesanan ke banyak kota-kota di Indonesia, baik dari Sabang sampai Marauke bahkan sampai pengiriman keluar negeri pun sudah pernah dilakukan oleh Hamjeansku. Hingga saat ini, perusahaan Hamjeansku sendiri memiliki beberapa divisi yang berbeda didalam perusahaannya, divisi tersebut antara lain Produksi, *Marketing*, *Social Media Sales Admin*, *Social Media Content Creator*, *Finance*, dan yang terakhir *Packing & Shipping*.

Setelah berdiri selama kurang lebih dua tahun ini, perusahaan Hamjeansku sudah memperluas jangkauan penjualannya melalui jejaring *online*. Dari awalnya hanya melakukan penjualan lewat aplikasi *Instagram*, *Line*, dan *Whatsapp*, kini Hamjeansku sudah memperlebar sayap nya dalam penjualan *online* yaitu melalui aplikasi *Facebook*, *Tokopedia*, *Shopee*, *Akulaku*, dan *Website* pribadi Hamjeansku yaitu www.denimitup.id yang dimana semua aplikasi tersebut dapat dengan mudah diakses melalui gawai masing masing pembelinya. Hamjeansku juga sudah banyak melakukan penjualan *offline* yaitu dengan menjadi *tenant* dalam berbagai acara-acara *fashion* yang diselenggarakan di berbagai mal-mal besar di Jakarta seperti acara *Jakarta Sneaker Day* yang diselenggarakan di mal *Senayan City*, *Urban Sneaker Society* yang

diselenggarakan di mal *Pacific Place* dan masih banyak acara-acara *fashion* lainnya yang sudah pernah diikuti oleh Hamjeansku.

4.1.2 Jobdesk Pekerjaan Informan

Pemilik Perusahaan:

- a. Mengatur dan melakukan monitoring saat proses produksi
- b. Membuat desain produk yang akan dijual di perusahaan
- c. Membuat arahan untuk konten media sosial perusahaan

Content creator:

- a. Membuat tampilan yang menarik di sosial media
- b. Membuat desain produk kaos
- c. Menyunting ilustrasi
- d. Membuat desain grafik produk

Administrasi Keuangan:

- a. Membuat surat jalan pengiriman barang
- b. Membuat laporan keuangan mingguan dan bulanan
- c. Menghitung hasil keuntungan perusahaan dan komisi penjualan
- d. Membuat pembukuan profit dan neraca

Marketing Sales:

- a. Membalas pesanan pelanggan online

Social Media Admin:

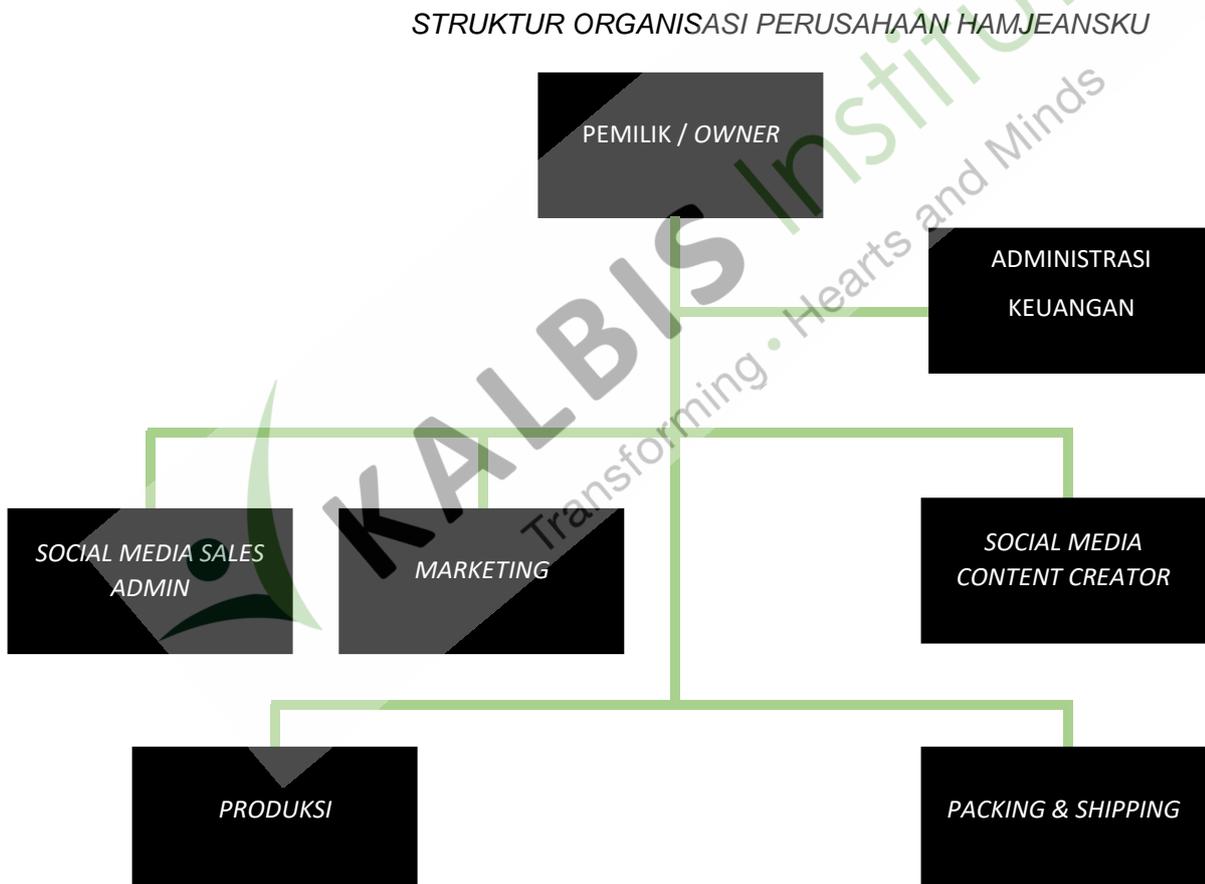
- a. Membalas pesan customer
- b. Mendata pesanan customer
- c. Menginput pesanan customer ke pabrik

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Hamjeansku memiliki struktur organisasi yang cukup simpel dan tidak rumit karena jumlah divisi dalam perusahaan Hamjeansku masih belum terlalu banyak dan juga ada divisi-divisi yang memiliki tugas ganda dalam satu divisi sehingga orang tersebut bisa melakukan pekerjaan lainnya dan bersifat lebih fleksibel. Berikut adalah struktur organisasi perusahaan Hamjeansku.

Gambar 4.1

Gambar Struktur Organisasi Perusahaan Hamjeansku



Sumber: Pemilik Perusahaan Hamjeansku

4.2 Hasil Penelitian

Deskripsi dari hasil penelitian ini diperoleh dengan cara peneliti melakukan *in depth interview* dengan para informan yang bekerja sebagai pemilik perusahaan, bagian administrasi keuangan, *marketing sales*, dan juga *social media admin*. Dalam wawancara ini peneliti sendiri tidak menentukan benar atau tidaknya jawaban yang diberikan oleh para informan atas pertanyaan yang diberikan. Pertanyaan yang diberikan pada para informan bersifat terbuka, semi-formal, dan juga fleksibel tapi tetap mengarah pada tujuan wawancara yang ditentukan.

Peneliti melakukan wawancara dengan para informan di lokasi yang sama yaitu di kantor perusahaan Hamjeansku tapi pada waktu yang berbeda-beda. Pada saat melakukan wawancara, para informan meminta untuk diwawancara di ruangan yang berbeda dari tempat mereka melakukan pekerjaan biasanya agar tidak mengganggu pekerjaan karyawan atau pegawai lainnya. Peneliti melakukan wawancara dengan waktu yang berbeda-beda agar informan yang satu dan yang lainnya tidak memberikan jawaban yang sama dan jawaban yang diberikan murni dari diri mereka sendiri.

4.2.1 Hasil Observasi

Observasi adalah salah satu metode yang digunakan peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Peneliti melakukan observasi berupa pengamatan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu berupa budaya-budaya organisasi yang ada didalam perusahaan *online shop* Hamjeansku, suasana bekerja dalam perusahaan, perilaku informan-informan dalam penelitian, dan juga cara berinteraksi antar sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan. Peneliti melakukan observasi secara langsung ke kantor dan pabrik perusahaan *online shop* Hamjeansku yang bertempat di Tambun, Bekasi Utara baik sebelum terjadi pandemi virus Covid-19 maupun setelah diadakannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) karena perusahaan *online shop* Hamjeansku tetap beroperasional walaupun kegiatan bekerja berjalan dengan adanya pembagian waktu kerja, sehingga tidak banyak

karyawan yang bekerja bersama dalam skala yang banyak, tapi waktu kerjanya dibagi dalam hari yang berbeda-beda.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di perusahaan *online shop* Hamjeansku, peneliti menemukan bahwa terdapat berbagai macam budaya organisasi yang ada didalam perusahaan Hamjeansku, baik budaya kejujuran, kepedulian, tanggung jawab yang tinggi, dan juga kekeluargaan yang dirasakan didalam perusahaan. Peneliti melihat bahwa budaya-budaya tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan baik antara sesama karyawan dan juga dengan atasan, yang dimana komunikasi yang terjalin dan dilakukan sehari-hari juga tidak terlalu formal tapi juga tetap menjaga bahasa yang sopan. Dari hasil observasi yang dilakukan di perusahaan Hamjeansku, peneliti melihat bahwa penyampaian informasi yang baik juga menjadi poin penting dalam membangun budaya organisasi yang positif.

Seperti perusahaan pada umumnya, perusahaan *online shop* Hamjeansku pasti memiliki masalah-masalah kecil seperti kesalahan pada penyampaian informasi atau yang lebih dikenal dengan *miss communication*. Hal itu terjadi apabila salah satu karyawan memberi informasi yang kurang jelas atau kurang lengkap sehingga penerima informasinya bisa memiliki persepsi berbeda seputar informasi yang disampaikan. Tapi walaupun terjadi masalah-masalah kecil seperti ini, peneliti melihat bahwa karyawan dan atasan di perusahaan Hamjeansku dapat menanganinya dengan baik. Seperti misalnya terjadi *miss communication* antara karyawan, karyawan yang bersangkutan tersebut bisa berdiskusi bersama untuk memecahkan masalah. Sama halnya apabila terjadi *miss communication* dengan atasan, pasti atasan perusahaan Hamjeansku langsung menanyakan secara detail mengenai permasalahan yang terjadi sehingga bisa segera menemukan pokok masalah dan solusi dari masalah tersebut.

Budaya organisasi yang ada di dalam perusahaan Hamjeansku juga berbeda-beda karena perusahaan tersebut berisikan individu-individu yang memiliki latar belakang berbeda-beda baik dari suku, agama, ras, pendidikan dan ekonomi. Peneliti melihat bahwa latar belakang yang berbeda-beda tersebut, tercerminkan dari sikap dan perilaku para karyawan dan juga atasan perusahaan

Hamjeansku. Ada beberapa karyawan yang bisa dengan mudah bergaul dan aktif dalam berbicara dan ada juga karyawan yang cenderung pendiam dan berbicara secukupnya saja dan lebih pasif dalam berkomunikasi. Peneliti juga melihat bahwa pemilik perusahaan Hamjeansku memiliki sifat yang tegas dalam mengatur jalannya perusahaan tapi bisa menyampaikan ketegasannya dengan cara yang tidak terlalu kaku dan formal sehingga membuat para karyawannya lebih mudah mengerti akan informasi yang disampaikan dan apabila karyawan melakukan kesalahan, dengan dijelaskan secara tegas tapi tidak terlalu kaku membuat karyawan lebih memahami kesalahannya dan tidak mengulangnya lagi.

Peneliti melihat bahwa perusahaan *online shop* Hamjeansku ini memiliki cukup banyak peminatnya karena dari hasil observasi peneliti, peneliti melihat banyaknya pesanan masuk yang diteruskan dari divisi *social media admin* kepada bagian administrasi keuangan dan kemudian barang pesannya dipersiapkan oleh divisi *packing and shipping*. Hal ini menunjukkan bagaimana anggota divisi *social media admin* bisa dengan baik berkomunikasi dengan pelanggan sehingga pelanggan bisa tertarik membeli produk perusahaan Hamjeansku. Selain itu, divisi *content creator* juga berhasil melakukan pekerjaannya dengan baik yaotu membuat konten interaktif guna menarik minat pembeli untuk membeli produk perusahaan Hamjeansku. Peneliti juga melihat bahwa beberapa anggota divisi *packing and shipping* suka menggunakan waktu istirahat secara berlebihan dan hal tersebut juga dapat mempengaruhi proses pengiriman barang karena banyaknya barang pesanan yang masuk dan harus segera dipersiapkan oleh divisi *packing and shipping* agar barang pesanan tersebut dapat segera dikirim kepada pembeli yang sudah memesan produk perusahaan Hamjeansku ini.

Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan pengumpulan data dengan wawancara. Peneliti sudah memilih dua orang *key informan* dan 3 orang *informan pendukung* untuk membantu peneliti mendapatkan informasi yang lebih dalam seputar lingkungan internal serta budaya organisasi yang ada didalam perusahaan Hamjeansku. *Key informan* pertama adalah Yohanes Junior Ham yang bekerja sebagai *Marketing Sales* di perusahaan Hamjeansku, *Key informan* kedua adalah Vincent Mikhael Ham yang menjabat sebagai pemilik perusahaan dan

pemimpin perusahaan Hamjeansku. Karyawan divisi administrasi keuangan yaitu Fithratunnisa adalah informan pendukung pertama dalam penelitian ini, Laurensius Aldi yang menjabat sebagai *social media admin* adalah informan pendukung yang kedua, lalu bapak Ridwan yang bekerja sebagai *content creator* di perusahaan Hamjeansku adalah informan pendukung terakhir didalam penelitian ini.

Key informan pertama, yaitu Yohanes Junior Ham bersedia diwawancara secara langsung di ruangan kantor perusahaan Hamjeansku dan beliau dapat dengan baik memberikan jawaban seputar pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Penggunaan bahasa yang digunakan oleh Yohanes sendiri cukup baik dan semi formal sehingga aktivitas komunikasi yang terjalin selama wawancara berjalan dengan lancar dan jelas. Sedikit berbeda dengan *Key Informan* kedua yaitu Vincent Mikhael Ham, wawancara dengan beliau dilakukan melalui aplikasi percakapan video secara online karena pada saat peneliti ingin melakukan wawancara, beliau berhalangan hadir tapi beliau bersedia melakukan wawancara melalui aplikasi percakapan video secara *online*. Wawancara yang dilakukan dengan Vincent Mikhael Ham juga berjalan dengan lancar dan baik, tapi dikarenakan wawancara dilakukan secara *online*, sempat ada gangguan komunikasi seperti suara yang terputus-putus karena kurang bagusnya jaringan internet. Hal tersebut membuat peneliti beberapa kali harus mengulang pertanyaan dan *key informan* tersebut beberapa kali mengulang jawabannya.

Selain melakukan wawancara dengan para *key informan*, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung. Informan pendukung yang pertama yaitu Fithratunnisa bersedia melakukan wawancara di kantor perusahaan Hamjeansku pada saat jam istirahat makan siang. Wawancara berjalan dengan baik dan santai, Fithratunnisa sendiri bisa memberikan jawaban seputar pertanyaan yang diberikan peneliti tapi dalam wawancara tersebut ada beberapa pertanyaan yang sedikit sulit dipahami oleh beliau sehingga peneliti harus menjelaskan secara rinci pertanyaan yang disampaikan agar dapat memudahkan Fithratunnisa mengerti tentang beberapa pertanyaan yang kurang dipahami. Informan pendukung yang kedua adalah Laurensius Aldi. Beliau juga bersedia

diwawancara secara langsung di kantor perusahaan Hamjeansku selama waktu istirahat bekerjanya. Proses wawancara dengan Laurensius Aldi berjalan dengan baik dan lancar seperti informan pendukung sebelumnya. Laurensius Aldi juga bisa memahami dengan baik pertanyaan-pertanyaan peneliti seputar perusahaan Hamjeansku. Informan pendukung yang terakhir yaitu bapak Ridwan juga bersedia di wawancara di kantor perusahaan Hamjeansku. Tapi beliau meminta agar wawancara dilakukan setelah jam pulang kantor agar tidak mengganggu jam bekerjanya. Hal itu dikarenakan beliau masih harus menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasannya. Proses wawancara dengan bapak Ridwan juga berjalan dengan baik dan lancar, hanya saja ada beberapa pertanyaan yang kurang beliau mengerti dan peneliti harus menjelaskan secara rinci seputar pertanyaan tersebut agar mudah beliau pahami.

Dari hasil observasi peneliti, dapat dilihat secara keseluruhan bahwa komunikasi dan budaya yang ada didalam perusahaan Hamjeansku sudah terjalin dengan baik antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan perusahaan. Suasana kerja yang tidak terlalu formal tapi tegas juga membuat karyawan merasa lebih *enjoy* dalam bekerja, dan juga pemberian fasilitas ruangan kantor yang bagus dan bersih juga secara tidak langsung meningkatkan kenyamanan karyawan dalam bekerja dan juga mampu meningkatkan produktivitas kinerja para karyawan perusahaan Hamjeansku.

4.2.2 Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara terstruktur yang telah dilakukan peneliti kepada informan yang bekerja sebagai karyawan perusahaan Hamjeansku, bahwa perusahaan yang memiliki solidaritas tinggi dapat menjamin kesuksesan suatu perusahaan. Hal itu disetujui oleh Fithratunnisa yang bekerja sebagai Administrasi keuangan di perusahaan Hamjeansku terkait pernyataan bahwa solidaritas yang tinggi dapat menjamin kesuksesan suatu perusahaan yaitu :

“Iya menurut saya jika organisasi yang memiliki solidaritas tinggi itu memang dapat memajukan kesuksesan perusahaan”.

(wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Laurensius Aldi mengenai pentingnya solidaritas yang tinggi dalam suatu perusahaan yang secara tidak langsung membuat beliau merasa lebih menikmati waktunya selama bekerja.

“Pastinya mas, jadi kalau misalkan banyaknya komunikasi gitu membangun solidaritas pasti kan kerja jadi fun ya, jadi tidak ada halangan, jadi enjoy aja untuk kerja”. (wawancara dengan Laurensius Aldi pada hari Rabu, 20 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Rasa kepercayaan dan solidaritas yang tinggi didalam suatu lingkungan pekerjaan tidak dapat muncul begitu saja, pastinya ada tindakan atau proses-proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan juga rasa solidaritas tersebut. Bapak Ridwan menjelaskan bahwa cara beliau mendapatkan rasa kepercayaan dan solidaritas tersebut adalah dengan melakukan pekerjaan sebaik mungkin dan menyelesaikan pekerjaannya sebelum melewati *deadline* yang diberikan oleh atasannya.

“Melakukan kerja yang baik dan mengejar deadline dengan tepat waktu”. (wawancara dengan Bapak Ridwan, 12 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Berbeda dari pernyataan Bapak Ridwan, menurut Fithratunnisa cara yang dilakukan untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan juga solidaritas didalam perusahaan Hamjeansku ini adalah dengan berlaku jujur dalam bekerja, bertanggung jawab, dan juga memiliki komunikasi yang baik dengan semua orang agar dapat memudahkan pekerjaan untuk kedepannya.

“Kalo ini sih lebih ke kitanya harus jujur aja, terus tanggung jawab sama kerja, terus komunikasinya juga baik biar ya enak aja kedepannya”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Yohanes Junior Ham, selaku *Marketing Sales* di Perusahaan Hamjeansku juga setuju dengan pernyataan yang disampaikan oleh Fithratunnisa mengenai kejujuran didalam bekerja adalah salah satu hal penting untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan juga solidaritas dalam bekerja khususnya di perusahaan Hamjeansku ini. Yohanes Junior Ham juga menambahkan selain kejujuran, hal yang harusnya dilakukan untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan solidaritas adalah dengan bertindak sesuai fakta, hal itu dilakukan juga tak lain untuk mencapai tujuan terbaik untuk bersama.

“Maka hal pertama yang menurut saya paling penting adalah kejujuran dan bertindak sesuai fakta. Jadi apapun yang kita lakukan harus jujur dan memang untuk dilakukan kejujuran itu ya demi kemajuan perusahaan bersama”. (wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Selain hal-hal yang sudah disebutkan diatas, tidak dapat dipungkiri juga bahwa Komunikasi didalam suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan untuk menjaga agar pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Komunikasi yang baik juga menjadi kunci untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan solidaritas didalam perusahaan ini. Menurut Laurensius Aldi, dengan berkomunikasi melalui media telekomunikasi *chat* atau telepon sudah cukup untuk menjaga hubungan komunikasinya dengan karyawan lainnya, hal itu juga dilakukan karena beliau sendiri jarang pergi ka kantor karena lebih sering bekerja secara *mobile*.

“Lebih sering melalui chat, karena melalui chat sudah cukup. Mungkin kalau melalui telepon hanya kalau ada hal-hal yang urgent baru kita komunikasikan lewat telepon. Jadi lebih ke personal kalau untuk telepon ya. Jadi itu perharinya seringlah setiap hari pasti ada komunikasinya kok. Untuk menginput pesanan atau untuk make sure barang masih ada atau tidak gitu”.

(wawancara dengan Laurensius Aldi pada hari Rabu, 20 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Sedikit berbeda dengan Laurensius Aldi, menurut Fithratunnisa yang setiap harinya harus pergi ke kantor Hamjeansku untuk melakukan pekerjaannya, komunikasi yang dilakukan menjadi cukup bervariasi dan beragam. Saat peneliti menanyakan cara berkomunikasi yang paling sering dilakukan, peneliti menanyakan apakah dengan berbicara langsung, melalui telepon, atau hanya melalui chat, Fithratunnisa mengatakan bahwa beliau melakukan ketiganya karena jenis komunikasi yang dilakukan, disesuaikan dengan siapa beliau berkomunikasi.

“Komunikasinya biasa aja sih kaya teman aja, kan sebaya juga kan, Iya, yang untuk bicara langsung buat karyawan yang sesama, telepon biasanya ke bos, biasanya langsung telepon karena dia kan jarang di tempat. Untuk chat ya untuk orang-orang sales yang kerjanya tidak ada ditempat”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Bapak Ridwan memberikan suatu pernyataan bahwa di dalam perusahaan ini sangat dibutuhkan pengetahuan lebih jelas akan *jobdesk* pekerjaannya masing-masing, melakukannya dengan benar, serta bertanggung jawab akan pekerjaannya tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Berikut ungkapan yang disampaikan oleh bapak Ridwan :

“Menurut saya budaya yang dapat mendorong kinerja mereka adalah mengetahui fungsi tugas masing-masing dan bekerja dengan benar, tidak mengeluh dan bertanggung jawab dengan pekerjaan tersebut”. (wawancara dengan Bapak Ridwan pada hari Selasa, 12 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Vincent Mikhael Ham, selaku pemilik perusahaan Hamjeansku juga menyampaikan bahwa menurut beliau pribadi budaya yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya adalah pembagian waktu yang baik atau bisa disebut juga *time management*. Karena beliau melihat bahwa masih banyak

karyawan di perusahaannya yang suka menunda-nunda pekerjaannya sehingga berdampak pada kinerja perusahaan Hamjeansku ini.

“Kalau menurut saya sih kembali harus revisi sistem ya, dimana mereka harus bisa membudayakan waktu kerja dan waktu bermain. Karena kadang di sela-sela waktu kerja, ya mungkin karena ciri khas orang Indonesia ya suka menunda-nunda sesuatu. Ya yang saya lihat itu sih dari karyawan-karyawan saya di pabrik maupun di kantor. Jadi ya kembali lagi kita harus bisa membudayakan itu lah”. (wawancara dengan Vincent Mikhael Ham pada hari Minggu 31 Mei 2020 melalui video call Skype).

Yohanes Junior Ham juga menambahkan bahwa perusahaan ini harus memiliki budaya yang bisa bekerja secara lebih profesional dan juga lebih meningkatkan kepedulian satu dengan yang lainnya antar para staff atau pegawai perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja para karyawannya dalam bekerja.

“Mungkin budayanya adalah lebih bekerja lebih profesional tapi bisa juga untuk lebih saling peduli, dan juga apa ya... lebih saling memperhatikan satu sama lain lah ya”. (wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Hal-hal tersebut merupakan beberapa contoh budaya yang diperlukan bagi suatu perusahaan apabila ingin mempunyai organisasi yang berjalan dengan sehat dan baik dan juga untuk meningkatkan kinerja karyawan dan staff perusahaan agar bisa bekerja lebih maksimal, serta menjaga kenyamanan karyawan bekerja didalam perusahaan tersebut. Sebaliknya, terdapat juga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan budaya karyawan di perusahaan seperti yang diungkapkan oleh Fithratunnisa yaitu :

“Pertama sih di faktor kerajinan karyawan ya, kadang masih ada aja yang sering bolos, yang absen gitu tanpa keterangan dan juga faktor keuangan sih jadi misalnya kan kita sudah rajin nih, kalo

bisa sih faktor kaya gaji dinaikin gitu ya itu bisa dilihat dari situ lah pengennya sih gitu ya”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Yohanes Junior Ham juga menyampaikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan budaya karyawan dalam perusahaan Hamjeansku salah satunya adalah dari kepemimpinan yang baik dan juga sifat ingin terus belajar untuk meningkatkan ataupun memperbaiki segala kekurangan yang dimiliki didalam perusahaan Hamjeansku ini.

“Faktor dari pemimpin, sangat diperlukan ya pemimpin karena ya pemimpin itu sangat berpengaruh dalam menjalankan perusahaannya. Lalu juga dengan faktor tenaga kerjanya ya, karena perusahaan kami juga tenaga kerjanya masih pas-pasan dan juga karena memang pemimpin dari perusahaan ini juga membangun perusahaannya sendiri. Jadi masih banyak dan karena perusahaan ini masih berdiri baru beberapa tahun, jadi masih banyak yang perlu dipelajari jadi masih banyak dari perusahaan ini yang perlu ditingkatkan”. (wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Pernyataan tersebut dilengkapi lagi melalui tanggapan dari Laurensius Aldi mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan budaya dari perusahaan salah satunya adalah dari faktor masalah personal dan juga ekonomi yang lebih tepatnya mengenai gaji karyawan.

“Kalau faktor apa saja, mungkin salah satunya dari masalah personal ya, soalnya kan kita sesama karyawan mungkin ada yang tidak terbuka satu sama lain. Jadi mungkin yang dirumahnya lagi ada masalah mungkin itu bisa jadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Entah itu dari segi perekonomian, sedang sakit atau tidak, terus juga ada masalah apa di kehidupan dia kan

ada beberapa karyawan yang tidak mau bercerita tentang itu karena lebih ke personal”. (wawancara dengan Laurensius Aldi pada hari Rabu, 20 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Vincent Mikhael Ham juga menambahkan bahwa faktor suasana yang nyaman selama bekerja juga sangat mempengaruhi kinerja dan budaya karyawan dalam perusahaan. Beliau juga menceritakan tentang bagaimana perubahan suasana kerja yang dialami pegawainya mulai dari bekerja diruangan yang kecil dan padat hingga sekarang sudah direnovasi menjadi kantor yang baru dan lebih luas yang menurut beliau secara tidak langsung menjadi lebih bahagia dan merasa lebih *enjoy* selama bekerja di kantor.

“Kemarin kita kan awalnya dari toko kecil ya yang makin lama makin besar, dan kantor saya seperti kurang memadai lah. Tapi baru enam bulan belakangan ini saya merenovasi kantor ya jadi dibikin jadi lebih bagus, lebih enak, dan sepertinya pegawai-pegawai saya juga jadi lebih senang bekerjanya. Ya suasana bekerja sangat penting sih, seperti mereka sudah punya meja mereka masing-masing sekarang, dan saya juga membudayakan kalau perusahaan Hamjeansku ini tuh bukan punya saya doang, tapi punya kita bersama gitu, jadi kita semua harus jaga ini semua benar-benar, jadi ya pada ujungnya ya biar tingkat sosial kita secara tidak langsung bisa upgrade lah gitu. Perusahaan ramai, makin bagus ya berarti menunjang ke semua pegawai jadi makin baik lah hidupnya setiap tahun. Jadi itu ya yang bisa mereka tanamkan di otak pikiran mereka masing-masing ya, bahwa saya bekerja gak gini-gini aja tiap tahun, tapi ada suatu terobosan atau improvement dalam hidup mereka, tapi ya itu semua harus dikerjakan dengan bareng-bareng gitu”. (wawancara dengan Vincent Mikhael Ham pada hari Minggu 31 Mei 2020 melalui video call Skype).

Apabila faktor-faktor tersebut sudah mampu teratasi dan diperbaiki, secara tidak langsung kinerja para karyawan pun pastinya dapat meningkat menjadi lebih baik. Sama halnya ketika suatu perusahaan sudah mempunyai budaya organisasi yang baik, semangat kerja dan motivasi karyawan untuk bekerja akan semakin membaik seperti budaya organisasi yang dimiliki perusahaan Hamjeansku dapat memberikan dampak positif kepada para karyawannya salah satunya adalah rasa pengertian dari atasan dan juga rekan kerja yang memiliki tanggung jawab dengan pekerjaannya. Hal itu juga disampaikan oleh Fithratunnisa saat ditanyakan mengenai budaya yang disukai dalam perusahaan ini :

“Kalo dari atasan sih lebih ke dia lebih pengertian sama bawahannya, dia lebih memaklumi jika memang ada kesalahan dari bawahannya gitu. Terus dia juga coba kasih arahan biar gak melakukannya lagi. Kalo buat pegawai sih mereka lebih bertanggung jawab sama kerjaan”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Pernyataan tersebut juga semakin didukung melalui pernyataan yang disampaikan oleh Yohanes Junior Ham bahwa salah satu budaya yang disukai dalam perusahaan ini adalah bekerja dengan jujur dan mengetahui porsi kerjanya masing-masing, sehingga karyawan tersebut bisa lebih fokus dan bertanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaannya didalam perusahaan.

“Ya bekerja dengan kejujuran dan menyampaikan apa yang perlu disampaikan dengan tidak melebih-lebihkan, dan juga melakukan pekerjaannya sesuai porsinya masing-masing dan maulah untuk saling membantu”. (wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Sebaliknya, menurut Bapak Ridwan terdapat budaya yang kurang ia sukai dalam perusahaan ini yaitu Bullying, bullying tersebut juga tidak disampaikan secara langsung melainkan secara tidak langsung. Peneliti tidak menanyakan lebih

rinci mengenai bullying seperti apa yang dilakukan karena beliau menunjukkan ekspresi kurang nyaman saat membicarakan hal tersebut.

“Untuk sesama karyawan menurut saya bully tidak bagus, bully tersebut memang tidak secara langsung ya ke orangnya, namun hal tersebut membuat pikiran kita jadi terganggu”. (wawancara dengan Bapak Ridwan pada hari Selasa, 12 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Berbeda dengan jawaban dari Bapak Ridwan, Yohanes Junior Ham, maupun Fithratunnisa. Menurut Vincent Mikhael Ham, budaya yang beliau sukai dalam perusahaan Hamjeansku ini adalah Keragaman yang bisa bersatu dalam menjalankan pekerjaannya masing-masing. Keragaman tersebut terdiri dari segi ekonomi maupun pendidikan yang menurut Vincent sendiri menjadi suatu hal yang lucu dan unik tapi keberagaman tersebut bisa bersinergi menjadi suatu kesatuan didalam perusahaan ini.

“Kalau saya sering melihat agak lucu aja sih, perusahaan saya ini kadang memperkerjakan di beberapa direksi mungkin ada yang masih kuliah, tapi ada juga yang gak sekolah ya yang kerja disini seperti pegawai-pegawai saya kadang lucu aja gitu. Jadi ya lucu aja sih, semacam Bhineka Tunggal Ika, banyak keragaman. Jadi semuanya kita bersatulah disini”. (wawancara dengan Vincent Mikhael Ham pada hari Minggu, 31 Mei 2020 melalui video call Skype).

Budaya organisasi yang baik pasti bisa muncul dari pemimpin organisasi yang baik, dalam hal ini adalah pemilik perusahaan Hamjeansku sendiri. Menurut Yohanes Junior Ham, pemimpin perusahaan Hamjeansku ini sudah menanamkan nilai-nilai positif dalam perusahaan ini salah satunya adalah kejujuran, kerja keras serta kerja sama yang baik.

“Nilai-nilai yang kami yang ditanamkan pemimpin kami adalah kejujuran, bekerja keras, dan mau untuk belajar bekerja sama”.

(wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Pemimpin organisasi bukanlah satu-satunya individu yang bisa menanamkan nilai-nilai positif dalam perusahaan, Fithratunnisa sebagai karyawan biasa juga ikut serta mencoba untuk menanamkan nilai-nilai dan budaya yang positif dalam perusahaan Hamjeansku ini seperti hal yang paling utama adalah dengan datang ke tempat kerja tepat waktu, bahkan beliau berusaha untuk menanamkan nilai – nilai tersebut kepada rekan kerjanya yang lain.

“Itu menurut saya sih saya sudah coba, buat diri saya sendiri ya itu sudah coba menanamkan nilai-nilai yang baik dengan selalu tepat waktu, terus lebih rajin dan jarang bolos itu biar nantinya juga staff yang lain bisa ngikutin saya lah gitu lebih rajin”.

(wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Ketepatan waktu rupanya juga menjadi salah satu budaya yang berusaha ditanamkan oleh Laurensius Aldi sebagai karyawan di dalam perusahaan ini karena dari wawancara yang dilakukan peneliti, beliau menyampaikan bahwa *On Time* dalam mengerjakan sesuatu dan juga jangan menunda-nunda pekerjaan, serta memiliki komunikasi yang baik menjadi beberapa nilai yang coba ia tanamkan dalam perusahaan Hamjeansku ini.

“Menanamkan nilai-nilai, yang pastinya jangan terlalu lama membalas chat itu penting kan, terus juga lebih on time terhadap sesuatu. Jadi kalau ada pekerjaan itu jangan ditunda-tunda dan mengikuti SOP yang ada dan telah dibuat oleh perusahaan, jadi sebisa mungkin tidak melanggar SOP yang sudah berjalan. Terus komunikasi yang baik sih”. (wawancara dengan Laurensius Aldi pada hari Rabu, 20 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Hal-hal tersebut yang disampaikan oleh Yohanes Junior Ham, Fithratunnisa, dan Laurensius Aldi pun dikonfirmasi oleh pemimpin perusahaan

Hamjeansku sendiri yaitu Vincent Mikhael Ham. Beliau menyampaikan bahwa nilai-nilai yang beliau tanamkan didalam perusahaan ini salah satunya adalah Kejujuran, ketepatan waktu, dan juga integritas.

“Kejujuran dan ketepatan waktu sih. Soalnya saya selalu berusaha sejujur mungkin gitu dalam bekerja. dan juga integritas sih, harus jadi manusia yang punya integritas”. (wawancara dengan Vincent Mikhael Ham pada hari Minggu 31 mei 2020 melalui video call Skype).

Peneliti juga turut bertanya kepada para informan mengenai hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan motivasi dan semangat bekerja baik bagi diri mereka sendiri maupun rekan kerja lainnya. Yohanes Junior Ham menyatakan bahwa insentif-insentif atau gaji yang diberikan apstinya menjadi salah satu hal yang memotivasi semangat bekerja dan juga fasilitas atau tempat khusus untuk beristirahat. Dikarenakan perusahaan Hamjeansku ini masih termasuk perusahaan baru, pastinya masih memiliki banyak kekurangan yang harus diperbaiki seperti yang disampaikan oleh Yohanes Junior Ham.

“Mungkin dengan memberikan insentif-insentif dan juga memberikan ruangan untuk beristirahat karena memang disini kami ruangan beristirahat ya kami belum memiliki ruangan untuk beristirahat, Jadi mereka mencari tempat beristirahat masing-masing diluar. Kami juga belum mempunyai tempat untuk makan ya seperti kantor-kantor besar ya. Namun, perlahan demi perlahan nanti mungkin kami akan membuat seperti itu”. (wawancara dengan Yohanes Junior Ham pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Faktor finansial, khususnya faktor gaji menjadi hal yang ikut disampaikan oleh Laurensius Aldi dalam wawancara yang dilakukan peneliti saat ditanyakan hal-hal apa saja yang mampu meningkatkan motivasi kerja dan semangat bekerja baik untuk diri mereka sendiri maupun untuk rekan kerja lainnya. Selain gaji,

beliau juga menyampaikan bahwa memiliki rekan kerja dengan kemampuan komunikasi yang baik juga menjadi salah satu hal yang menjadi penyemangat dan memotivasi dalam bekerja di perusahaan Hamjeansku ini.

“Untuk motivasi kerja, rekan kerja yang memiliki komunikasi yang baik, komunikasi yang baik itu maksudnya yang nyambung gitu ya kalau sedang diajak berdiskusi segala macam. Dan juga mungkin motivasi lain kenaikan gaji itu salah satunya ya. Jadi ya itu salah satu kenapa kita bekerja kan kalau bukan untuk dapat gaji kan”. (wawancara dengan Laurensius Aldi pada hari Rabu 20 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Berbeda dengan Laurensius Aldi, menurut Vincent Mikhael Ham cara yang paling tepat untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawannya adalah dengan melakukan meeting secara rutin, sehingga beliau bisa mengetahui masalah atau keluhan apa saja yang dialami oleh karyawannya sehingga terjadi keterbukaan satu sama lain didalam perusahaan Hamjeansku ini. Beliau juga percaya apabila didalam suatu perusahaan tidak bisa hanya satu orang yang bermotivasi tinggi atau bersemangat besar, melainkan harus keseluruhan dari perusahaan tersebut termasuk semua karyawan yang ada didalam perusahaan.

“Meeting sih, saya harus lebih memperbanyak meeting juga sih sama semua pegawai saya. Karena kalau saya cuma semangat sendiri ya gak akan kemana-mana gitu. itu sangat penting sih, itu masih kurang banget soalnya saya. Ya kalau misalnya seminggu ada tujuh hari ya paling gak ada tiga kali lah, atau gak seminggu sekali dulu deh”. (wawancara dengan Vincent Mikhael Ham pada hari Minggu, 31 mei 2020 melalui video call Skype).

Didalam suatu perusahaan, kendala atau permasalahan adalah hal yang lazim terjadi. Lebih jelas nya kendala komunikasi adalah hal yang menjadi salah satu topik dalam wawancara peneliti dengan para informan. Perusahaan Hamjeansku juga tidak luput mengalami kendala komunikasi, seperti yang

pernyataan yang disampaikan oleh bapak Ridwan bahwa seringkali atasannya memberikan tugas editing yang cukup banyak dengan deadline yang singkat sehingga terkesan diburu-burukan pelaksanaannya, dan beliau juga menyampaikan bahwa seringkali rekan kerja lainnya berbicara dengan terlalu keras sehingga membuat suasana bekerja menjadi kurang nyaman dan mengganggu konsentrasi Bapak Ridwan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

“Masalah dengan atasan mungkin jika dikasih kerjaan itu banyak dan buru-buru tergantung terkadang ada yang error. Dan terkadang berisik sekali di ruangan yang padahal saya sebagai pekerja desain memerlukan konsentrasi”. (wawancara dengan Bapak Ridwan pada hari Selasa, 12 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Bapak Ridwan juga memiliki solusi untuk menyelesaikan kendala tersebut dan juga untuk mencegah agar kejadian tersebut tidak terulang lagi yaitu dengan duduk bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut atau dengan pindah ruang kerja yang lebih sepi dan nyaman agar tidak terganggu dengan rekan kerja yang lainnya.

“Solusi untuk menyelesaikan masalah menurut saya duduk bersama untuk menyelesaikan masalah tersebut atau pindah ruangan yang tidak terganggu dengan yang lain”. (wawancara dengan Bapak Ridwan pada hari Selasa, 12 Mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Kendala komunikasi tersebut tidak hanya terjadi pada Bapak Ridwan saja, Fithratunnisa juga mengalami kendala komunikasi khususnya dengan atasannya di perusahaan. Hal tersebut terjadi karena atasannya yang jarang berada di kantor sehingga komunikasinya lebih banyak dilakukan melalui telepon saja.

“Itu sih masalahnya biasanya saya coba jelaskan ulang. Jadi misalkan kalau misalkan atasan gak mengerti atau dia langsung apa ya istilahnya pokoknya gak mengerti gitu. Itu saya jelaskan

dengan rinci gitu, biar dia lebih ngerti. Soalnya kan bos nya agak sibuk, terus agak susah gitu memahami kalo kita nya agak gak jelas komunikasinya gitu”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

Fithratunnisa sendiri sudah mempunyai solusi untuk menghindari kendala komunikasi tersebut salah satunya dengan memberikan informasi secara lebih detail dan rinci kepada atasannya hingga atasannya mengerti dan paham tentang informasi yang disampaikan agar tidak terjadi salah paham atau miss komunikasi antara Fithratunnisa dengan atasannya.

“Nah lebih rinci lagi, soalnya emang susah sih kalau singkat-singkat ya. Sering-sering berkomunikasi baik, maksudnya lebih rinci aja penjelasannya biar yang lainnya lebih paham dan tidak ada salah paham”. (wawancara dengan Fithratunnisa pada hari Jumat, 15 mei 2020 di kantor perusahaan Hamjeansku).

4.2.3 Hasil Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian di perusahaan online shop Hamjeansku ini. Menurut Kriyantono (2006:120) dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dalam penelitian ini, peneliti mendokumentasikan kegiatan penelitian yang dilakukan saat wawancara dengan para informan, yaitu key informan dan juga informan pendukung. Dokumentasi foto dengan key informan pertama, informan pendukung pertama, informan pendukung kedua, dan informan pendukung ketiga dilakukan di kantor perusahaan Hamjeansku. Dokumentasi foto dengan informan pendukung kedua diambil melalui hasil screenshot layar gadget dari video call aplikasi Skype. Selain itu, peneliti juga mendokumentasikan ruang kerja kantor perusahaan Hamjeansku untuk memperlihatkan fasilitas dan suasana kerja yang ada di perusahaan Hamjeansku.

Peneliti juga memasukan screenshot media sosial instagram dan youtube dari perusahaan online shop Hamjeansku yang menunjukkan hasil-hasil konten media sosial yang dibuat oleh divisi content creator perusahaan Hamjeansku untuk menarik minat pelanggan. Peneliti juga melampirkan hasil dokumentasi foto-foto produk dan juga foto interaktif yang dimiliki oleh perusahaan Hamjeansku didalam penelitian ini. Foto-foto dokumentasi tersebut digunakan untuk membantu memberikan gambaran seputar produk-produk yang dijual perusahaan Hamjeansku.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perusahaan *Online Shop* Hamjeansku

Peneliti akan membahas seputar hasil penemuan yang didapatkan dengan merujuk pada pertanyaan penelitian di bab sebelumnya yaitu bagaimana peranan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan didalam perusahaan Hamjeansku. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan judul Budaya Organisasi Perusahaan *Online Shop* Hamjeansku.

Menurut Pacanowsky dan O'Donnel Trujilio (dalam West & Turner, 2017:9) terdapat tiga asumsi yang mendasari teori budaya organisasi, yaitu :

- a. Anggota organisasi menciptakan dan memelihara rasa bersama dari realitas organisasi sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih baik dari nilai-nilai organisasi.
- b. Penggunaan dan intepretasi simbol sangat penting untuk budaya organisasi
- c. Budaya berbeda-beda di organisasi dan intepretasi tindakan dalam budaya ini beragam

Teori budaya organisasi yang dikemukakan oleh Pacanowsky dan O'Donnel Trujilio melalui tiga asumsi ini menggambarkan sebuah realitas budaya

organisasi yang terjadi di perusahaan Hamjeansku. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui cara pengumpulan data observasi non partisipan, wawancara, dan dokumentasi, peneliti dapat melihat bahwa teori yang disampaikan Pacanowsky dan O'Donnell Trujilio tersebut dapat digambarkan melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Terdapat tiga hal penting yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan asumsi teori ini.

Asumsi pertama, anggota organisasi menciptakan dan memelihara rasa bersama dari realitas organisasi sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih baik dari nilai-nilai organisasi. Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan di perusahaan Hamjeansku, asumsi pertama ini dapat tergambarkan melalui kerjasama tim yang ada di perusahaan Hamjeansku. Dari setiap divisi yaitu divisi *content creator*, *social media admin*, *marketing sales*, administrasi keuangan, bahkan dengan pemilik perusahaan Hamjeansku sendiri.

Kerjasama tim tersebut tidak timbul begitu saja, tapi pastinya membutuhkan rasa saling percaya dan solidaritas yang tinggi untuk mewujudkannya. Hal ini sama dengan apa yang disampaikan oleh Fithratunnisa selaku karyawan di bagian administrasi keuangan, beliau mengatakan bahwa untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan solidaritas baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan yang paling utama adalah dengan berlaku jujur dalam menjalani pekerjaan, bertanggung jawab dengan pekerjaan, dan juga memiliki komunikasi yang baik dengan semua orang untuk dapat mempererat dan mempertahankan hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasannya.

Kerjasama yang baik ini merupakan hasil dari terjadinya hubungan komunikasi yang baik dari setiap divisi yang ada di perusahaan Hamjeansku, baik komunikasi kebawah (pemimpin perusahaan kepada karyawan), komunikasi keatas (karyawan dengan pemimpin perusahaan), komunikasi horisontal (sesama karyawan). Jaringan komunikasi formal terjadi apabila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan. Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas

ke bawah atau dari bawah ke atas dan dari tingkat yang sama atau secara horizontal (Muhammad, 2009:107)

a. Komunikasi dari atas ke bawah

Komunikasi kebawah merupakan suatu proses pemberian informasi yang diberikan oleh seorang individu yang memiliki otoritas atau jabatan yang lebih tinggi kepada seorang individu dengan jabatan yang lebih rendah. Davis (dalam Pace & Faules, 2018:184) mengatakan bahwa biasanya kita beranggapan bahwa informasi bergerak dari manajemen kepada para pegawai; namun, dalam organisasi kebanyakan hubungan ada pada kelompok manajemen.

Contoh komunikasi kebawah yang ada di perusahaan Hamjeansku ini adalah seperti saat pemilik perusahaan ingin memantau dan memeriksa ulang seputar produksi barang, memberi arahan untuk konten media sosial yang akan dibuat divisi *content creator* untuk media sosial perusahaan Hamjeansku biasanya dilakukan via telepon atau chat, tapi sesekali juga dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor dan ke pabrik perusahaan Hamjeansku dan berkomunikasi langsung dengan karyawan dari divisi yang bersangkutan.

b. Komunikasi dari bawah ke atas

Secara singkat, komunikasi keatas merupakan suatu proses pemberian informasi yang dilakukan oleh seorang individu kepada individu lain yang memiliki otoritas atau jabatan lebih tinggi daripada individu tersebut. Peneliti juga melihat hal yang sama terjadi di perusahaan Hamjeansku saat karyawan perusahaan memberikan informasi seputar pekerjaan mereka kepada atasan mereka. Menurut Sharma (dalam Pace & Faules, 2018:190) aliran informasi keatas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang lainnya. Dalam perusahaan Hamjeansku ini, individu yang mengarahkan dan mengawasi kegiatan

karyawan ini adalah pemilik perusahaan Hamjeansku sendiri yaitu Vincent Mikhael Ham.

Contoh komunikasi keatas dalam perusahaan Hamjeansku ini adalah seperti saat bertemu secara langsung, karyawan administrasi keuangan perusahaan Hamjeansku ingin memberikan laporan penjualan ataupun saat karyawan divisi *content creator* ingin menunjukkan hasil ilustrasi yang akan diupload ke media sosial Hamjeansku. Bagaimana cara berkomunikasi karyawan dengan atasan yang cenderung memanggil atasannya di perusahaan Hamjeansku ini juga cukup unik karena karyawan perusahaan Hamjeansku biasa memanggil atasannya dengan kata panggilan 'bos' yang menandakan atasan mereka di perusahaan tersebut. Berbeda dengan karyawan divisi *social media admin* yang bekerja diluar kantor, komunikasi yang paling sering dilakukan adalah melalui *chat* ataupun telepon apabila ingin memberi laporan kepada atasannya atau ketika ada kendala yang terjadi dan meminta konfirmasi dari atasan untuk penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan terakhirnya.

c. Komunikasi Horisontal

Komunikasi Horisontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja tersebut meliputi individu – individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Pace & Faules, 2018:195). Komunikasi Horisontal juga dapat dilihat didalam perusahaan Hamjeansku yang terjadi antara sesama karyawan perusahaan baik dari divisi *social media admin*, *marketing sales*, administrasi keuangan, dan *content creator*.

Contoh komunikasi Horizontal didalam perusahaan Hamjeansku adalah komunikasi antara sesama karyawan perusahaan yang berjalan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Fithratunnisa salah satu faktor yang membuat komunikasinya berjalan dengan baik adalah karena

kebanyakan karyawan di perusahaan Hamjeansku umurnya masih sebaya dan mereka memiliki tingkat otoritas dalam perusahaan yang setara sehingga terasa lebih mudah diajak berkomunikasi dan karyawan lainnya bisa dianggap sebagai teman sendiri, khususnya untuk karyawan yang bekerja setiap hari di kantor seperti karyawan divisi administrasi keuangan dan *content creator* hubungan komunikasinya terjalin lebih erat karena hampir setiap hari bertatap muka langsung di kantor.

Jaringan komunikasi yang terbentuk dalam perusahaan Hamjeansku ini tetap dijalankan sesuai fungsi dan sistem yang sudah dibentuk oleh pemilik perusahaan Hamjeansku sendiri sehingga perusahaan ini dapat berjalan sesuai standard yang sudah ditentukan. Mekanisme dalam bekerja juga sudah didukung dengan tingkatan jabatan yang ada sehingga jaringan komunikasi yang ada, baik atas ke bawah, bawah ke atas, horizontal dapat berjalan dengan baik sehingga secara tidak langsung juga meningkatkan kerjasama yang terjalin didalam perusahaan Hamjeansku ini. Yohanes Junior Ham juga menyampaikan bahwa menurut beliau yang paling mempengaruhi para karyawan itu adalah pimpinan perusahaannya sendiri, bagaimana pemimpin perusahaan tersebut memimpin karyawannya, mengatur, dan juga mempengaruhi para karyawannya sehingga bisa meningkatkan kerjasama tim yang ada di perusahaan Hamjeansku ini yang nantinya juga akan berpengaruh kepada kinerja mereka dalam melakukan pekerjaan.

Asumsi kedua, penggunaan dan intepretasi simbol sangat penting untuk budaya organisasi. Pernyataan asumsi kedua yang disampaikan oleh Pacanowsky dan O'Donnel Trujilio tersebut dapat digambarkan melalui arti simbolik di perusahaan Hamjeansku (tindakan non-verbal, datang bekerja tepat waktu, poster-poster motivasi yang banyak terpajang di tembok kantor perusahaan Hamjeansku, kepribadian karyawan yang introvert dan ekstrovert, bullying secara non-verbal, pemberian fasilitas yang bagus bagi para karyawan di kantor, kalimat penyemangat dari atasan) yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan dalam bekerja. Contoh jelas penggunaan simbol dan

intrepretasi didalam perusahaan Hamjeansku adalah dengan disediakannya fasilitas berupa kantor baru yang lebih bagus dari sebelumnya serta fasilitas bekerja yang cukup bagus untuk menunjang pekerjaan karyawan selama di kantor, hal tersebut menjadi simbol bentuk kepedulian pemimpin perusahaan Hamjeansku terhadap kenyamanan karyawan dalam bekerja yang nantinya akan berpengaruh pada motivasi kerja yang meningkat dan menjadi lebih produktif saat bekerja.

Contoh penggunaan simbol-simbol yang ada di perusahaan Hamjeansku ini semakin diperkuat melalui poster motivasi yang banyak dipajang di tembok-tembok kantor perusahaan Hamjeansku seperti misalnya poster bertuliskan “*Rise and shine*” yang merupakan kalimat motivasi berbahasa inggris memiliki arti agar bisa bangkit dan bersinar, sama halnya yang seharusnya dilakukan didalam pekerjaan. Hal tersebut merupakan ide dari Vincent Mikhael Ham selaku pemilik perusahaan yang ingin membuat nuansa bekerja yang baik dan penuh semangat sehingga bisa meningkatkan semangat kerja karyawannya.

Simbol-simbol yang ada di sekitar lingkungan kerja perusahaan Hamjeansku ini pastinya menciptakan suasana kerja yang baik dan sehat sehingga terjalin hubungan kerja yang baik juga. Suasana kerja positif ini juga yang mendorong semangat kerja para karyawan perusahaan sehingga menjadi lebih *enjoy* dan termotivasi dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari di kantor perusahaan Hamjeansku ini. Pemilik perusahaan Hamjeansku, Vincent Mikhael Ham juga menyampaikan bahwa hal tersebut juga membantu karyawannya agar bisa bekerjasama dan bersinergi lebih baik kedepannya.

Asumsi ketiga, Budaya berbeda-beda di organisasi dan intrepretasi tindakan dalam budaya ini beragam. Dalam suatu organisasi pastinya terdiri dari individu-individu dengan latar belakang suku, agama, budaya, ekonomi, dan pendidikan yang berbeda-beda. Budaya organisasi yang ada di perusahaan Hamjeansku tercipta melalui individu-individu dengan latar belakang yang beragam, yang secara tidak langsung membuat segala tindakan yang dilihat atau dilakukan bisa jadi memiliki makna atau maksud yang berbeda-beda juga. Setelah melakukan observasi di perusahaan Hamjeansku, peneliti dapat melihat bahwa

terdapat banyak suku budaya dari individu karyawan yang bekerja di perusahaan Hamjeansku baik suku Sunda, Jawa, Chinese, dan Betawi. Selain keberagaman suku budaya, Agama kepercayaan yang dianut juga berbeda-beda mulai dari Kristen Protestant, Katolik, dan juga Islam. Peneliti juga melihat berbagai karakteristik individu yang bekerja di perusahaan Hamjeansku ini, mulai dari yang bersifat introvert cenderung sulit berkomunikasi dengan orang lain, maupun yang bersifat ekstrovert mudah untuk bergaul dengan siapapun.

Asumsi ketiga menurut Pacanowsky dan O'Donnel Trujilio ini juga membuat perusahaan Hamjeansku membuat budaya organisasi baru yang bisa menyatukan keberagaman yang ada di dalam perusahaan ini. Kejujuran satu sama lain, kerjasama tim, dan kenyamanan bekerja adalah kunci yang dimiliki perusahaan Hamjeansku untuk menjaga jaringan komunikasi berjalan dengan baik serta menjaga kinerja karyawan dapat tetap maksimal. Hal itu juga muncul karena terjalannya komunikasi yang baik didalam perusahaan Hamjeansku, baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun antara sesama bawahan.

Vincent Mikhael Ham juga menyatakan bahwa budaya – budaya organisasi yang sudah ada di perusahaan Hamjeansku seperti rajin bekerja, kejujuran, dan keterbukaan dapat membawa perusahaan ke tingkat hubungan yang lebih erat yaitu kekeluargaan. Hal itu juga yang masih diusahakan oleh Vincent Mikhael Ham agar bisa terbentuk rasa kekeluargaan didalam perusahaan Hamjeansku ini, beliau juga mengatakan bahwa semangat bekerja dan tanggung jawab didalam perusahaannya tidak boleh hanya dimiliki oleh dirinya sendiri atau hanya beberapa individu saja, melainkan harus dimiliki seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan ini, karena beliau menanamkan nilai kebersamaan dan tanggung jawab kepada para karyawan lainnya sehingga karyawan lainnya juga memiliki rasa tanggung jawab pada perusahaan Hamjeansku ini sehingga mereka pun termotivasi untuk bekerja dengan memberikan yang terbaik untuk memenuhi tanggung jawab pada perusahaan.

Motivasi yang diberikan oleh atasan perusahaan Hamjeansku juga bertujuan untuk memberikan semangat lebih pada karyawan perusahaan

Hamjeansku agar karyawan tersebut tidak bermalas-malasan dalam bekerja dan juga seperti yang disampaikan oleh Vincent Mikhael Ham melalui wawancara dengan peneliti bahwa beliau masih menemukan budaya menunda-nunda pekerjaan di dalam perusahaan miliknya. Yohanes Junior Ham juga menambahkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan motivasi kerja dan semangat kerja karyawan adalah dengan memberikan insentif-insentif dan fasilitas perusahaan yang baik.

Hal mengenai pemberian motivasi ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jurman dari Universitas Syiah Kuala Banda Aceh pada tahun 2014 yang mengatakan bahwa sistem pemberian motivasi guru dalam meningkatkan kinerjanya dilakukan dengan memberikan insentif yang sifatnya tidak mengikat, pelayanan yang baik, promosi jabatan, kesempatan mengikuti pelatihan, memberikan pelayanan terhadap keselamatan kerja, dan kenyamanan terhadap tugas guru.

4.3.2 Budaya organisasi Perusahaan *Online Shop* Hamjeansku dapat berdampak pada produktivitas karyawan perusahaan

Perusahaan online shop seringkali dianggap tidak memiliki budaya organisasi yang baik maupun erat karena masyarakat hanya menganggap bahwa online shop tidak memiliki struktur organisasi yang tetap melainkan hanya per seorangan. Perusahaan *online shop* Hamjeansku membuktikan bahwa perusahaan ini memiliki organisasi yang cukup bagus baik dari segi komunikasi, kinerja, dan kerjasama tim. Walaupun perusahaan ini memiliki berbagai divisi didalam struktur organisasi perusahaannya, yang dimana individu dari tiap divisinya pun ada beragam, tapi semua bisa bersatu dan bekerjasama untuk menjalankan tugas pekerjaannya masing-masing.

Hal ini diperkuat melalui pernyataan dari Yohanes Junior Ham selaku Marketing sales perusahaan Hamjeansku, bahwa walaupun didalam perusahaan ini terdiri dari berbagai macam kepribadian individu dengan latar belakang yang

berbeda, tapi dengan adanya komunikasi yang baik mampu menyatukan beragam individu tersebut khususnya untuk menyelesaikan pekerjaan ataupun menyelesaikan masalah yang ada di perusahaan Hamjeansku. Perbedaan yang ada didalam perusahaan Hamjeansku ini menjadi keunikan serta tantangan tersendiri untuk bisa menyatukan individu yang berbeda-beda latar belakangnya agar bisa bekerja sama dalam menjalani aktivitas di perusahaan Hamjeansku.

Selain Yohanes Junior Ham, Bapak Ridwan selaku karyawan divisi content creator di perusahaan Hamjeansku juga memberikan pernyataan yang hampir serupa, yaitu didalam perusahaan Hamjeansku ini terdapat budaya kekeluargaan yang beliau sukai. Budaya kekeluargaan itu terjadi bukan hanya antara sesama karyawan, melainkan juga terjadi antara atasan dengan bawahan. Hal tersebut menunjukkan kepedulian yang tinggi dari pemilik perusahaan Hamjeansku tentang kenyamanan dan rasa kekeluargaan didalam perusahaan online shop Hamjeansku ini. Hal ini dinilai mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan perusahaan online shop Hamjeansku yang dimana tindakan non-verbal tersebut bisa berdampak secara tidak langsung pada kinerja karyawan.

Produktivitas kerja para karyawan perusahaan memiliki hubungan erat dengan Budaya organisasi. Dijelaskan dalam jurnal Rizky El Fitriya Ali *et.al* (2013:3) menurut Robert dan Angelo nilai yang diperankan oleh budaya organisasi dalam meningkatkan komitmen pegawai merupakan nilai dan norma yang sebenarnya ditunjukkan kedalam perilaku karyawan yang berbentuk pemahaman terhadap tugas dan kewajiban, yakni pemahaman terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

Selain itu, Budaya organisasi juga mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan untuk mencapai tujuan bersama. Veithzal (dalam Daryanto dan Bintoro, 2017:108) mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas – tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja

merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya (effor), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Jadi dapat disimpulkan bahwa produktivitas dan kinerja merupakan sebuah nilai, normal dan hasil yang ditunjukkan seorang karyawan atas tugas dan kewajiban yang sudah dilakukan untuk perusahaan. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kinerja merupakan sebuah perilaku nyata yang ditunjukkan oleh karyawan saat melakukan pekerjaan dan mencerminkan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan dalam pekerjaan tersebut demi mencapai tujuannya.

Setelah melakukan penelitian di perusahaan Hamjeansku ini, peneliti melihat bagaimana nilai kejujuran dan tanggung jawab yang sangat dipegang erat oleh seluruh karyawan perusahaan Hamjeansku. Bahkan bukan hanya karyawannya saja, melainkan juga pemilik perusahaan Hamjeansku juga turut campur tangan untuk menjaga budaya kejujuran dan tanggung jawab tinggi didalam perusahaannya. Hal tersebut dapat tercipta didalam perusahaan salah satunya adalah karena pemilik perusahaan sudah menanamkan nilai-nilai budaya tersebut sejak perusahaan Hamjeansku ini berdiri. Kejujuran dan tanggung jawab ini tidak tercipta karena rasa takut antara bawahan kepada atasan, melainkan terciptanya rasa percaya dan juga solidaritas tinggi antar sesama karyawan, dan juga antara karyawan dan atasan. Yohanes Junior Ham juga menyatakan bahwa faktor lainnya yang menciptakan budaya yang baik dalam perusahaan ini adalah karena baik karyawan dan atasan melakukan pekerjaan sesuai porsi kerjanya masing-masing dan seluruh individu dalam perusahaan mengerjakan pekerjaan tersebut dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di perusahaan online shop Hamjeansku, meeting atau rapat internal yang dilakukan oleh pemilik perusahaan Hamjeansku dengan para karyawan perusaannya merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menjaga hubungan erat antar sesama karyawan dimana saat rapat tersebut karyawan perusahaan bisa memberikan aspirasi atau

keluhan yang mungkin dirasakan oleh karyawan tersebut dalam menjalani pekerjaan di kantor. Seperti keluhan yang disampaikan oleh Bapak Ridwan apabila ada kendala kerusakan seputar perangkat laptop yang digunakan untuk membuat ilustrasi dan video interaktif produk sehingga pemilik perusahaan sendiri bisa segera mencari solusi dengan mengganti dengan alat yang baru atau segera diperbaiki, demi menunjang stabilitas kinerja karyawan tersebut agar pekerjaan yang sudah diberikan tidak tertunda dan bisa segera diselesaikan.

Produktivitas dan kinerja yang tinggi juga ditemukan peneliti didalam perusahaan Hamjeansku, yaitu dari divisi produksi dan juga pemilik perusahaan yang dimana keduanya bisa bersama-sama menjaga kualitas barang produksi sehingga penjualan produk perusahaan online shop Hamjeansku bisa berjalan dengan lancar serta seperti yang disampaikan Laurensius Aldi bahwa minimnya keluhan customer juga menunjukkan kerjasama tim yang bisa bekerja dengan baik sesuai Standard Operasional Perusahaan yang sudah ada.

Melalui observasi yang dilakukan di perusahaan Hamjeansku juga, peneliti dapat melihat bahwa pemilik perusahaan Hamjeansku mampu meningkatkan semangat kerja karyawannya yaitu salah satunya dengan memberikan insentif-insentif berupa uang tunjangan hari raya di bulan ramadhan yang secara tidak langsung bisa meningkatkan mental kerja karyawan, semangat bekerja, produktivitas, dan juga kenyamanan dalam bekerja di perusahaan Hamjeansku. Perasaan tersebut bisa timbul karena karyawan bisa merasakan kepedulian dan kekeluargaan yang ditunjukkan oleh Vincent Mikhael Ham, selaku pemilik perusahaan Hamjeansku sendiri. Hal tersebut sesuai dengan perkataan Yohanes Junior Ham dan Laurensius Aldi saat diwawancara pada waktu yang berbeda bahwa salah satu hal yang mampu memotivasi karyawan perusahaan Hamjeansku ini adalah pemberian insentif dari atasan kepada para karyawan perusahaan.