



## **KOMUNIKASI PADA DIVISI UPT PARKIR, PKB, TERMINAL WILAYAH 2 CIAWI** **(Studi kasus: Pendampingan Komunikasi Pada Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi)**

**Istiqoomatun Nisaa<sup>1</sup>, Roso Putranto Widiatmoko<sup>2</sup>, Lilis Cucu Sumartini<sup>3</sup>, Rochmat<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Program Diploma III, Program Studi Manajemen Industri,  
Akademi Telekomunikasi Bogor, Jl. Bina Marga No.17 Bogor Timur,  
Kota Bogor, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: Istiqoomatun@gmail.com<sup>1</sup>, rosoputranto@gmail.com<sup>2</sup>, liliscucu80@gmail.com<sup>3</sup>, drsrochmat@gmail.com<sup>4</sup>

### **RIWAYAT ARTIKEL**

Received : 2025-09-14

Revised : 2025-09-28

Accepted : 2025-09-14

### **KEYWORDS**

Communication, Division,  
Technical Implementation Unit,  
Parking, Terminal

### **KATA KUNCI**

Komunikasi, Divisi, UPT, Parkir,  
Terminal

### **ABSTRACT**

*Communication is very important in an organization. The importance of communication determines the progress of a company, and the purpose of communication is to bring about change to influence actions and achieve the welfare of the company. This study aims to identify and improve communication and resolve the obstacles faced by the UPT Partkir Division, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi. This study uses a qualitative method by providing assistance so that communication problems can be resolved. Data collection techniques include observation and interviews with relevant parties to identify the main problems faced. Data and information related to the agency are collected and adjusted to the objectives. The results of the study show that communication within the UPT Partkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi Division faces several obstacles, resulting in poor and ineffective communication. Assistance was provided by facilitating the communication process and implementing effective communication measures. In relation to communication theory, the UPT Partkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi Division has a multi-directional communication structure.*

### **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, pentingnya suatu komunikasi menentukan maju mundurnya suatu perusahaan dan tujuan komunikasi adalah mengadakan perubahan untuk mempengaruhi tindakan dan untuk mencapai kesejahteraan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki komunikasi serta menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi Divisi UPT Partkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan pendampingan agar permasalahan komunikasi dapat teratasi. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara dengan pihak terkait untuk mendapatkan pokok permasalahan yang dihadapi. mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan dinas dan disesuaikan dengan tujuan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan komunikasi Divisi UPT Partkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi mengalami beberapa kendala sehingga komunikasi tidak berjalan dengan baik dan efektif. Pendampingan dilakukan dengan melakukan proses komunikasi, dan langkah-langkah penerapan komunikasi yang efektif. Jika dikaitkan dengan teori komunikasi Divisi UPT Partkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi memiliki formasi komunikasi semua arah.

## 1. Pendahuluan

Perusahaan mengalami perkembangan akibat pesatnya perkembangan teknologi komunikasi sangat penting dalam berorganisasi, walaupun komunikasi penting dalam semua tingkat manajemen, tetapi memiliki maksud sebagai sarana memadukan aktivitas-aktivitas dalam berorganisasi atau sarana perhubungan antar orang di dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu pentingnya suatu komunikasi menentukan maju mundurnya suatu perusahaan.

Kegiatan-kegiatan dalam suatu usaha penanganan suatu perusahaan tidak lepas dari suatu pola komunikasi, dalam perusahaan pola komunikasi dalam organisasi diharuskan saling merespon dan selalu tanggap dalam menghadapi suatu masalah yang akan dihadapi, agar tidak ada sikap saling curiga atau saling menyalahkan baik dengan atasan maupun dengan karyawan.

Secara khusus, komunikasi diperlukan untuk menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, menyusun rencana untuk mencapai tujuan, mengorganisasi sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, dengan cara yang paling efektif dan efisien, menyeleksi, mengembangkan, dan menilai anggota organisasi. Secara grafis, menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya memperlancar fungsi manajemen, tetapi komunikasi juga menghubungkan perusahaan dengan lingkungan eksternal. Melalui komunikasi setiap organisasi merupakan sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungannya.

Komunikasi dalam organisasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan intern didalam organisasi. Akan tetapi perlu diketahui bahwa dalam praktik, kegiatan komunikasi dalam organisasi itu dapat melampaui batasan-batasan organisasi itu sendiri. Publikasi-publikasi yang sebenarnya bersifat khusus dan terbatas untuk anggota organisasi sering mendapat perhatian dari publik (orang-orang luar organisasi). Oleh karena itu masalah komunikasi dalam organisasi menyangkut dua segi, yaitu masalah itu sendiri dan masalah organisasi, masalah itu sendiri yaitu masalah yang timbul diakibatkan kesalahan antar pribadi baik itu seorang pemimpin ataupun seorang karyawan, sedangkan masalah organisasi yaitu masalah yang timbul di dalam perusahaan dan harus diselesaikan secara berorganisasi. Semua masalah yang timbul dalam organisasi akan segera teratasi apabila komunikasi yang berlangsung dalam organisasi dapat berjalan dengan baik. Komunikasi dalam organisasi akan berjalan baik apabila arus informasi dalam organisasi diterapkan secara sempurna, sehingga

tidak terjadi suatu hambatan dalam penerapan sistem komunikasi organisasi.

Komunikasi memegang peranan penting bagi kelancaran jalannya organisasi, yaitu sebagai sumber informasi, dan sebagai pusat ingatan bagi organisasi.

Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi bergerak dibidang perhubungan khususnya sektor lalu lintas dan angkutan jalan. Dan tujuan perusahaan yaitu uji kelayakan sarana transportasi guna keselamatan penumpang dan peningkatan sarana dan prasarana angkutan umum.

Dalam Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi komunikasi yang diterapkan dengan alur struktur organisasi, dalam kaitannya komunikasi yang dipergunakan oleh seorang pimpinan kepada para karyawan menggunakan saluran komunikasi berupa saluran komunikasi ke atas dan kebawah, Para karyawan ikut dilibatkan dalam menghadapi berbagai masalah yang dihadapi oleh pemimpin yang sekaligus juga merupakan masalah organisasi. Hal ini merupakan dorongan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batasan kemampuan masing-masing.

## 2. Landasan Teori

Komunikasi mempunyai dampak terhadap organisasi, jaringan komunikasi yang desentralisasi untuk menghimpun informasi guna menanggulangi masalah-masalah rutin. Untuk menghindarkan komunikasi yang tidak diperlukan, figur sentral juga memiliki kesempatan besar untuk mempengaruhi yang lain dan untuk mempraktikkan keorganisasian.

Jaringan komunikasi mempunyai karakteristik lain, yang biasanya disebut dengan pola atau bentuk. Pola atau bentuk jaringan ini mempengaruhi kinerja organisasi. Sentralisasi menunjukkan pada tingkat dimana suatu kelompok berputar disekitar satu orang. Posisi yang paling sentral adalah seseorang yang berinteraksi dengan semua atau sebagian besar anggota organisasi. pola atau struktur komunikasi sentralisasi akan efisien untuk tugas bersifat kompleks.

Seorang individu pada saat-saat tertentu hanya dapat menangani sejumlah informasi tertentu, dan dalam tugas-tugas yang kompleks seseorang akan kelebihan informasi, yang disebut dengan kejenuhan informasi. Ke atas tersebut, namun tidak dapat mengirim dan menerima pesan langsung dari karyawan.

Proses merupakan suatu rangkaian daripada unsur-unsur yang harus dilalui dalam usaha pencapaian suatu tujuan. Proses komunikasi

merupakan rangkaian dari unsur-unsur yang harus dilalui dalam pengiriman informasi. Adapun unsur-unsur komunikasi sebagai berikut: Komunikator atau pengirim, Pesan atau informasi, Alat atau media, Komunikan atau penerima, Efek atau reaksi

Sebelum melakukan proses komunikasi, diperlukan tahapan-tahapan yang dapat memenuhi proses komunikasi didalam suatu organisasi. Tahapan tersebut diperlukan agar ketika proses komunikasi tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku didalam suatu organisasi. Berikut adalah tahapan-tahapan yang diperlukan dalam proses komunikasi (Saryanto, 2018): Perencanaan ide/gagasan, Penyusunan ide/gagasan, Ide/gagasan berubah menjadi pesan, pesan dikirim, pesan disetujui.

Di dalam komunikasi secara sederhana dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi yaitu pengiriman yang menyampaikan pesan kepada penerima melalui saluran tertentu. Kajian langkah-langkah dalam proses komunikasi, yaitu: Pengirim pesan, Menyampaikan pesan, Penerima pesan, Gangguan dan balikan dalam komunikasi, Faktor-faktor situasi dan organisasi dalam komunikasi.

Berdasarkan fungsionalnya, arus komunikasi yang terjadi dalam organisasi formal terdiri dari arus vertikal (dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas) dan arus horizontal (lateral atau silang). Komunikasi ini merupakan arus pengiriman dan penerimaan pesan yang terjadi antara pimpinan dan bawahan. Hasil dari beberapa studi mengungkapkan bahwa sekitar dua pertiga dari organisasi yang ada menggunakan arus komunikasi ini.

Komunikasi horizontal dikenal sebagai komunikasi lateral atau silang dan merupakan arus pemahaman yang paling kuat dalam komunikasi. Komunikasi ini berfokus pada koordinasi tugas, penyelesaian masalah, pembagian informasi, dan resolusi konflik. Banyak pesan akan mengalir pada semua lini tanpa melalui penyaringan. Komunikasi horizontal sangat penting bagi pekerja pada tingkat bawah untuk selalu berkomunikasi antara atasan dengan bawahan (Suinarcaya, 2018:69).

Arus komunikasi horizontal memiliki beberapa tujuan: koordinasi tugas, pemecahan masalah, resolusi konflik, membangun kebersamaan atau hubungan.

Komunikasi akan dianggap baik jika telah memenuhi faktor-faktor yang berkesesuaian. Berikut dua faktor yang memengaruhi komunikasi organisasi: internal (pihak perusahaan) dan eksternal (pihak luar perusahaan) (Pace & Faules, 2015:125).

Komunikasi organisasi dapat terjadi secara formal maupun informal, namun prinsipnya adalah

membahas masalah-masalah yang berhubungan dengan perusahaan. Hal-hal yang menyebabkan komunikasi dalam organisasi tidak efektif, yaitu: penerimaan pesan ganda, perbedaan status, kesalahan pemilihan media, komunikasi yang tidak etis, dan komunikasi organisasi yang tidak berjalan efektif (Haryani, 2021:51).

Komunikasi disampaikan antar bagian memiliki kekuasaan yang sama atau seimbang. Komunikasi Horizontal memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Koordinasi Tugas dilakukan oleh Bapak Firdaus selaku pimpinan, yang memberikan informasi dan secara bersama-sama mengatur atau menyetujui sesuatu, contohnya seperti membagi tugas kepada Bapak Eki untuk mengelola pengarsipan surat, sedangkan kepada Bapak Supardi diberikan wewenang untuk mengatur situasi lapangan. Dengan pembagian tugas yang sesuai dengan keahliannya dapat menghasilkan proses kerja yang baik tanpa harus mengganggu pelaksanaan tugas yang lain.
- b. Pemecahan Masalah dilakukan dengan proses yang direncanakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan tertentu. Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor, pemecahan masalah sering dilakukan dengan cara musyawarah mufakat. Contoh masalahnya adalah ketika demo masyarakat.
- c. Resolusi Konflik melakukan suatu analisis dan penyelesaian masalah yang mempertimbangkan kebutuhan perorangan ataupun kelompok seperti identitas dan pengakuan yang diperlukan untuk memenuhi suatu kebutuhan. Contohnya, angkutan umum yang terkadang sulit diatur oleh Koordinator Parkir sehingga menimbulkan konflik antar keduanya dan dibutuhkan penengah untuk memberikan solusi agar terjadi satu kesepakatan.
- d. Membangun Kebersamaan atau Hubungan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor sangat memperhatikan hubungan antar karyawan. Karena dengan membangun kebersamaan artinya tiap karyawan memiliki rasa memiliki serta sehati dan sepikir. Dengan adanya hal tersebut, pekerjaan yang dilakukan terasa lebih menyenangkan. Salah satu contoh membangun kebersamaan tersebut adalah dengan melaksanakan *Family Gathering*.

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendampingan. Teknik

pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi kasus, dan wawancara.

Penulisan menggunakan metode deskriptif, yang dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan data secara sistematis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan gaya-gaya komunikasi organisasi serta kendala-kendalanya, sehingga penulis dapat menyajikan data secara sistematis, faktual, dan aktual serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Pendampingan dilakukan dengan cara : 1) Mengarahkan dan memberikan instruksi pesan yang harus disampaikan, 2) melakukan pendampingan saat berkomunikasi, 3) melakukan evaluasi.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

Komunikasi yang digunakan Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi dapat diterima baik dari individu kepada kelompok maupun dari kelompok kepada individu.

Namun, terkadang komunikasi yang disampaikan tidak dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, sehingga pelanggaran masih sering terjadi. Sumber daya manusia yang sangat terbatas menyebabkan keterbatasan kemampuan kerja dan hasil kerja yang kurang memuaskan. Sistem atau kebijakan dalam komunikasi organisasi sering kali terjadi pada karyawan yang baru bergabung dengan Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi, di mana mereka tidak diperkenankan untuk memberikan usulan atau saran, sehingga menjadi salah satu faktor kendala yang dihadapi.

Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi terdiri atas seorang pimpinan yaitu Kepala UPT, yang mengungkapkan bahwa terdapat beberapa alasan yang menyebabkan komunikasi berjalan tidak efektif.

Hasil Observasi menunjukkan adanya kendala pada saat berkomunikasi diantaranya:

1. Penerimaan Pesan Ganda sering kali karena ketidaktelitian menjadi faktor kendala dalam penyampaian pesan. Pesan ganda merupakan hal yang sangat merugikan, karena proses pekerjaan menjadi berlarut-larut dan membuang waktu.
2. Perbedaan Status Pendidikan sering kali menjadi kendala. Terkadang pimpinan hanya percaya kepada karyawan yang memiliki status pendidikan tinggi, dan mereka yang berpendidikan rendah hanya diperkenankan pada pekerjaan tertentu. Walaupun begitu,

sebaiknya pimpinan melihat dari hasil kerja yang dilakukan oleh tiap-tiap karyawan.

3. Kesalahan Pemilihan Media dalam menyampaikan informasi melalui media sering kali menjadi kendala. Misalnya penyampaian pesan yang seharusnya melalui faks dikirim melalui email ataupun sebaliknya.
4. Komunikasi yang Tidak Etis terjadi pada saat berbicara dengan kurang sopan yang terkadang menjadi kendala, atau penyampaian informasi dengan kata-kata yang kurang tepat sehingga menjadi hambatan bagi penerima pesan. Akibatnya, pesan yang dimaksud tidak dapat diterima dengan baik.
5. Komunikasi Tidak Berjalan Efektif, karena kurangnya perencanaan komunikasi yang sering dilakukan karyawan tanpa memikirkan terlebih dahulu tujuan pesan yang ingin disampaikan. Selain itu, asumsi yang kurang jelas juga menjadi kendala, misalnya pimpinan memberikan perintah namun karyawan mengabaikannya. Hal tersebut dapat menimbulkan asumsi yang kurang baik antara karyawan dan pimpinan.

Kegiatan pendampingan yang dilakukan:

1. Mengarahkan dan memberikan instruksi pesan yang harus disampaikan dengan jelas dan terstruktur, disesuaikan dengan penerima pesan. Pesan yang disampaikan harus tegas, lugas, dan jelas.
2. Melakukan pendampingan saat berkomunikasi antara pimpinan, bawahan, dan antar sejawat dengan langsung memberikan koreksi jika pesan yang disampaikan tidak jelas, kurang tepat, atau tidak menggunakan kaidah Bahasa Indonesia yang benar.
3. Melakukan evaluasi pada akhir sesi pendampingan terkait permasalahan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan maupun antar rekan kerja, dengan melakukan diskusi dan berbagi pendapat secara lugas dan tegas.





**Gambar 1.** Komunikasi pada Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi

Jika dikaitkan dengan komunikasi maka Divisi Upt, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi memiliki struktur pola formasi semua arah.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan fungsional arus komunikasi yang terjadi di Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi, maka arus komunikasi yang digunakan adalah arus komunikasi horizontal, yaitu komunikasi di mana pesan yang disampaikan antar bagian memiliki kekuasaan yang sama atau seimbang.
- b. Faktor yang memengaruhi pola komunikasi Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi dapat dilihat dari dua aspek, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.
- c. Kendala yang dihadapi dalam pola komunikasi Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi meliputi penerimaan pesan ganda, perbedaan status, kesalahan pemilihan media, komunikasi yang tidak etis, serta komunikasi organisasi yang tidak berjalan efektif.

## 6. Saran

Komunikasi Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi melakukan kegiatan atau proses komunikasi dengan selalu memperhatikan ide atau usulan yang disampaikan oleh karyawan dan tidak mementingkan kepentingan pribadi, melainkan kepentingan organisasi demi kemajuan perusahaan. Sehingga hasil yang diperoleh adalah informasi yang efektif dari komunikasi yang efektif.

Disarankan media sarana yang digunakan karyawan di perusahaan hendaknya lebih ditingkatkan, seperti pemahaman karyawan dalam penggunaan komputer. Dengan demikian, ketika sedang melakukan penyampaian pesan melalui media elektronik tidak terjadi penyampaian pesan ganda dan sebagainya. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam bekerja.

Sebaiknya perusahaan lebih memahami lagi apa yang dimaksud dengan pola komunikasi semua arah, apakah kegiatan komunikasi yang berlangsung di perusahaan tersebut sudah sesuai atau belum. Dengan pemahaman yang baik, tentunya hasil komunikasi yang diharapkan pun dapat terwujud dengan baik.

## 7. Ucapan Terima Kasih

Pelaksanaan kegiatan PKM dilakukan di Divisi UPT Parkir, PKB, Terminal Wilayah 2 Ciawi. Kegiatan terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kami mengucapkan terima kasih atas kerja sama dan partisipasinya selama kegiatan berlangsung.

## 8. Daftar Pustaka

- Effendy, O. U. (2022). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Finoza, L. (2015). *Aneka Surat Sekretaris dan Bisnis*. Jakarta: Usaha Mulia.
- Haryani, S. (2021). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nada Paramita, K. M. B., Boer, R. J., & Ibrizah, Z. (2025). Pola komunikasi dalam resolusi konflik pada pasangan *long distance marriage* di Samarinda. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 11(1).
- Rasyid, E., Sugiantoro, H. A., Julijanti, D. M., Rosyid, M. I., & Setiawan, A. R. (2025). Interpersonal communication patterns of Aisyiyah in cultural da'wah activities in isolated tribal communities. *Jurnal Komunikasi*, 19(2), 393–410.
- Siswanto, H. B. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suincaya, P. (2018). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur*. Jakarta: UIT.
- Suryanto, S. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wursanto, I. (2022). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Wylie, P. R., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).