

## STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN CANGKRUK VAPE SHOP SIDOARJO

Noor Jannah<sup>1)</sup>, Tira Fitriawardhani<sup>2)</sup>, Julyanto Ekantoro<sup>3)</sup>

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>123</sup>

### Abstract

*This study examines the organizational communication strategies used by Cangkruc Vape Shop to improve employee performance, which are deemed ineffective in enhancing employee motivation, as evidenced by frequent tardiness and suboptimal work performance. This research employs a descriptive qualitative method. Data was collected through interviews with the shop owner, manager, store supervisor, and three operational staff of Cangkruc Vape Shop Sidoarjo.*

*The main focus of the research is to identify and analyze the forms of communication strategies, both vertical and horizontal, used to improve employee performance. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation.*

*The research findings indicate that vertical and horizontal communication is used to create a positive work environment. This communication enhances employee work ethic and evaluates their performance through nine indicators. Improvements in employee performance are seen in increased creativity, initiative, and discipline.*

**Keywords:** *Vertical and Horizontal Communication, Interpersonal Relationships, Employee Performance*

### PENDAHULUAN

Pada sebuah organisasi, komunikasi memiliki peran yang penting. Karena jika tidak adanya sebuah komunikasi di dalam organisasi, maka kegiatan pada organisasi tersebut tidak dapat berjalan dengan lancar. Adanya sebuah komunikasi dalam organisasi secara langsung dapat mengetahui kepribadian tiap individunya baik antara pimpinan maupun karyawan dimana keduanya pasti memiliki persepsi yang berbeda dalam menerima sebuah pesan. Seperti dinyatakan oleh Ashley Montagu dalam Rakhmat, 2008, seseorang dapat belajar melalui komunikasi untuk menjadi manusia.

perlu adanya sebuah strategi dalam melakukan komunikasi yang kemudian dapat dijadikan sebuah panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan. Griffin (2014). Dikutip dari Sariyani, 2020, mengatakan bahwa masing-masing organisasi pada dasarnya memiliki pendekatan yang unik untuk meningkatkan

kemajuan organisasinya, entah itu dimulai dari strategi yang sederhana hingga strategi yang cukup kompleks.

Seorang pimpinan harus mampu dalam memberikan motivasi kepada karyawannya. Untuk memberikan sebuah motivasi kepada karyawan, seorang pimpinan harus melakukan riset lebih dalam terhadap kebutuhan ataupun keinginan-keinginan yang dapat merangsang gairah kerja karyawannya. Karena pada hakikatnya, setiap individu pasti mempunyai kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.

*human relations* diperlukan dalam aktivitas manajemen organisasi guna untuk menciptakan suatu kerja sama antara karyawan dalam satu tim kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh kepuasan dalam bekerja. Kunci utama dari *human relations* adalah menentukan cara atau metode yang digunakan untuk menimbulkan sebuah motivasi yang memiliki keterkaitan dengan kedisiplinan, etos kerja, produktivitas, kooperatif, dan tentu saja kepuasan bagi kedua belah pihak (antara karyawan dan organisasi).

Meningkatnya minat beli terhadap vape meningkat pesat akibatnya banyak toko rokok elektrik yang bermunculan. Toko rokok elektrik atau yang dikenal sebagai *vape shop* adalah salah satu bentuk usaha perdagangan yang berfokus pada penjualan produk vaping termasuk perangkat *vape*, e-liquid, dan aksesoris terkait. Vaping yang merupakan pengganti rokok menggunakan teknologi modern, semakin populer sebagai alternatif yang dianggap lebih aman dibandingkan merokok tembakau tradisional.

Cangkruk Vape Shop adalah sebuah toko yang menjual kebutuhan perlengkapan rokok elektrik (*vape*) serta menyediakan jasa *coiling*. Organisasi atau usaha ini harus mempunyai kualitas pelayanan dan penjualan yang baik agar para pelanggannya bisa mendapatkan pelayanan secara maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati fakta di lapangan bahwa Cangkruk Vape Shop adalah satu-satunya toko yang mampu bertahan dari persaingan ketat di industri rokok elektrik (*vape*) di kawasan Porong, Sidoarjo. Selain berfokus pada penjualan, Cangkruk Vape Shop juga memperhatikan kinerja karyawan untuk keberlangsungan organisasinya. Hal ini menunjukkan adanya kekosongan dalam strategi yang diterapkan oleh pesaing Cangkruk Vape Shop di daerah Porong, Sidoarjo, sehingga mereka tidak mampu bertahan dalam industri ini. bahkan di industri ini, meskipun beberapa *brand* sudah memiliki nama besar, mereka masih dapat tersaingi oleh *brand* baru yang lebih baik dalam merancang strategi. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian di Cangkruk Vape Shop yang berfokus mengenai “Bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Pada Cangkruk Vape Shop dalam Meningkatkan Kinerja Karyawannya”.

## KAJIAN LITERATUR

### Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi adalah sebuah perilaku dalam pengorganisasian yang terjadi serta dalam komunikasi organisasi melibatkan beberapa individu untuk melakukan transaksi

dan memberikan makna atas yang tengah terjadi. Komunikasi organisasi juga dapat diartikan sebagai sekumpul orang yang tengah melakukan pertukaran informasi di dalam organisasi. Dalam pertukaran informasi memiliki sebuah tahapan meliputi *attention*, *comprehension*, *acceptance as true*, dan *retention*. Sesuai dengan pengertian dari komunikasi organisasi sendiri bahwa komunikasi tersebut bisa disebut juga dengan komunikasi antarpribadi yaitu interaksi antar orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Komunikasi organisasi akan lebih berjalan sangat efektif jika memiliki perasaan saling membutuhkan antara satu dengan yang lain dan dapat dilakukan bertatap muka secara langsung.

### Vertikal

Pada aktivitas komunikasi organisasi, bentuk komunikasi secara vertikal kerap kali ditemukan karena dalam suatu organisasi memiliki tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam struktur organisasi. Komunikasi vertikal sebagai fungsi kendali berperan sebagai pengendali anggota organisasi yang dilakukan secara langsung oleh pimpinan teratas pada tingkat manajerial untuk dapat mengendalikan organisasi sehingga lebih terarah untuk menuju pencapaian yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh T. Hani Handoko bahwa aliran komunikasi vertikal dapat mencakup beberapa hilir komunikasi yang terjadi dalam organisasi mulai dari bawahan ke atasan (*upward communication*) dan dari atasan ke bawahan (*downward communication*). *Downward communication* kerap kali dilakukan oleh seorang pimpinan kepada bawahannya untuk pemberian perintah, arahan, dan juga motivasi untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Aliran komunikasi yang kedua yakni *upward communication*, aliran ini dilakukan oleh orang yang memiliki hierarki lebih rendah kepada yang lebih tinggi. Aliran komunikasi ini terjadi dalam keadaan seorang pegawai memberikan laporan untuk hasil kerja dan penyampaian mengenai kondisi pekerjaan yang sedang dilakukan.

### Horizontal

Komunikasi horizontal dalam organisasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara individu atau sekelompok orang pada tingkat hierarki yang sama dalam organisasi. Pada komunikasi horizontal komunikasi yang dilakukan tidak melibatkan hubungan antara atasan dan bawahan. Komunikasi ini dilakukan oleh karyawan pada situasi yang tidak formal, biasanya pada waktu istirahat membicarakan masalah pribadi, ataupun pekerjaan. Pada bentuk komunikasi ini tidak sering dilakukan dalam situasi formal, untuk waktu formal kebanyakan dilakukan pada pekerjaan yang membutuhkan koordinasi dengan bidang lain.

### **Human Relations**

*Human relations* secara menyeluruh adalah hubungan antara seseorang dengan individu atau kelompok lainnya yang melibatkan aspek-aspek kemanusiaan, etika, dan aktivitas sehari-hari dengan tujuan untuk mencapai kepuasan bersama. Sementara itu, dalam pengertian yang lebih spesifik, *human relations* merujuk pada terjalannya sebuah interaksi antara satu individu dengan individu lainnya ataupun dengan kelompok (Ruslan, 2006). *Human relations* adalah interaksi manusiawi yang tergolong dalam komunikasi antarpersonal (*interpersonal communication*) karena pada umumnya terjadi antara dua individu secara dialogis (Effendy, 2009).

Pada komunikasi interpersonal mempengaruhi sebuah persepsi. Bagaimana individu menarik kesimpulan mengenai karakteristik orang lain. Seorang pemimpin harus pandai dalam mengolah sebuah strategi. Karena pada dasarnya setiap karyawan memiliki kebutuhan dan keinginannya masing-masing dalam organisasi.

### **Kinerja Karyawan**

Darodjat (2015) dikutip oleh Usuh, N.N., Tewal B, & Saerang, 2020 menjelaskan bahwa etos kerja merujuk pada rangkaian perilaku positif dan dasar-dasar yang meliputi dorongan motivasi, karakteristik utama, semangat dasar, pemikiran inti, kode etik, moral, perilaku, sikap, aspirasi, keyakinan, prinsip, dan standar.

Suatu organisasi terdapat korelasi antara kinerja individu dengan kinerja keseluruhan organisasi. Baik organisasi pemerintah maupun swasta. Baik organisasi besar maupun organisasi kecil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan memerlukan partisipasi aktif dari individu atau kelompok individu yang bertindak sebagai pelaku. Dengan kata lain pencapaian tujuan organisasi hanya dapat terwujud melalui upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi. Kinerja organisasi sendiri sangat bergantung pada kinerja tiap individu-individu dalam organisasi tersebut (Ardial, 2018).

Afandi (2018) dikutip oleh (Aurelia, D., & Ardiana, 2024) menyebutkan setidaknya untuk mengukur kinerja karyawan secara individual terdapat 9 faktor yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, kreativitas.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada Cangkruk Vape Shop yang berada di Jalan Bhayangkari No. 461, Gondang Selatan, Juwetkenongo, Kec. Porong, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Objek penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Cangkruk Vape Shop. Hal ini mencakup berbagai pendekatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi. Penelitian ini akan difokuskan pada tema “Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Cangkruk Vape Shop”, Oleh karena itu, subjek penelitian dalam kerangka ini akan difokuskan kepada jajaran pimpinan serta staff operasional Cangkruk Vape Shop.

Pada konteks penelitian ini sumber informasi yang digunakan terdapat dua jenis yaitu penggunaan data primer dan data sekunder. Sumber data primer ini didapatkan melalui pendekatan wawancara kepada subjek penelitian yaitu karyawan Muhammad Rafli Firmansyah, Muhammad Baharudin Rasyid, Noval Valentino, Andika Pratama selaku kepala toko, Alfandi Bramono selaku manager, dan Muhammad Rifky Yaniar sebagai pemilik toko Cangkruk Vape Shop. Sedangkan untuk

mendapatkan sumber data sekunder di dapatkan dari analisis, interpretasi, evaluasi, serta modifikasi yang disusun kembali dari sumber data primer. Contoh dari sumber data sekunder adalah artikel, surat kabar, biografi, tinjauan literatur, dan segala sumber yang ada secara tidak langsung.

Pengumpulan data adalah sebuah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan sebuah data yang akan diteliti. Dilakukannya pengumpulan data untuk penelitian agar data dan teori yang ada di dalamnya valid serta sesuai dengan kenyataan. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi langsung, wawancara dengan pimpinan, manajer, kepala toko serta tiga staff operasional Cangkruc Vape Shop dan yang terakhir melakukan dokumentasi. Setelah dilakukannya pengumpulan data, selanjutnya data diolah, dianalisis, dan dilakukan penginterpretasian. Peneliti menggunakan analisis data dari Miles dan Hubberman. Analisis melibatkan tiga kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi Organisasi**

Human relations membagi komunikasi menjadi 2 yakni komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

- a. Komunikasi vertikal, merupakan komunikasi antara pemimpin dan karyawan. Komunikasi ini terbagi menjadi dua yakni; Pertama, Upward communication, pelaksanaan dari upward communication memberikan peluang terhadap karyawan untuk mengutarakan pandangan, ide serta kekhawatiran yang mereka alami terhadap manajemen.

Adanya komunikasi yang diberikan terhadap karyawan dapat mewujudkan kepemimpinan yang efektif serta dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dimana pelaku usaha juga akan lebih mendengarkan segala pandangan, ide maupun kekhawatiran karyawan. Adanya

upward communication sendiri juga memberikan keuntungan terhadap pemimpin suatu usaha, dimana pengetahuan dan pandangan terkait usaha yang diperoleh akan lebih luas dibandingkan saat tidak mendengarkan pandangan dari karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan yang bekerja di Cangkruc Vape Shop menyatakan jika komunikasi yang ia lakukan dengan pimpinan Cangkruc Vape Shop ialah model komunikasi dengan cara pelaku usaha mengadakan pertemuan rutin antara karyawan yang bekerja di toko dengan pimpinan Cangkruc Vape Shop. Pertemuan dilakukan secara rutin, yakni saat sebelum dan sesudah toko buka, mingguan maupun evaluasi bulanan. Saat pertemuan dilakukan pimpinan juga memberikan kebebasan terhadap karyawan untuk menuangkan ide yang mereka punya terhadap usaha. Selain itu ide yang disampaikan tidak harus dilakukan saat pertemuan tersebut, karyawan yang memiliki ide dapat mengutarakan ide tersebut melalui chat. Pelaku usaha juga tidak membatasi adanya penyampaian ide terhadap usaha, beberapa masukan juga sering diutarakan oleh karyawan Cangkruc Vape Shop terhadap Cangkruc Vape Shop.

Kedua, Downward Communication salah satu komunikasi ini lebih memfokuskan terhadap tahapan tahapan dalam peningkatan kinerja karyawan. Hal ini dilakukan karena setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Adanya komunikasi ini dinilai cukup efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dimana pada dasarnya setiap karyawan memiliki pandangan serta motivasi yang berbeda beda.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap manajer Cangkruc Vape Shop menyatakan jika ia memasang target terhadap setiap karyawannya, namun karyawan sendiri tidak diharuskan untuk mencapai target yang telah di tetapkan

olehnya. Namun hal tersebut tergantung terhadap pandangan karyawan terkait target tersebut. Dikarenakan terdapat adanya pandangan yang berbeda antar setiap karyawan maka pelaku usaha juga harus memahami apa yang menjadi sebuah kelebihan atau kelemahan yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Adanya pertemuan yang kerap kali dilakukan oleh Cangkruk Vape Shop merupakan salah satu bentuk komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan setiap pertemuan pemimpin juga menyatakan harapan serta arahan terhadap karyawan yang bekerja di Cangkruk Vape Shop. Dengan adanya harapan serta arahan tersebut maka diharapkan karyawan dapat memiliki peluang untuk mengembangkan kemampuan yang mereka punya terhadap perusahaan. Arahan sendiri juga dapat memiliki manfaat sebagai upaya konsistensi perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang nantinya dimiliki oleh karyawan. Maka dengan adanya konsistensi kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan juga dapat memberikan reputasi baik terhadap konsumen nantinya.

Selain itu Cangkruk Vape Shop juga memberikan bonus serta insentif terhadap karyawan yang telah mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat memberikan motivasi kerja yang tinggi terhadap karyawan yang bekerja di Cangkruk Vape Shop. Pemberian apresiasi atau afirmasi positif terhadap kinerja karyawan juga dapat meningkatkan motivasi kerja mereka. Sehingga nantinya karyawan dapat bekerja lebih baik lagi serta dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Komunikasi horizontal, merupakan komunikasi antara anggota tim, hal ini dilakukan agar pekerjaan dan penyelesaian tugas dapat dikerjakan secara efisien serta efektif. Komunikasi yang dilakukan dengan terbuka dapat memberikan

motivasi anggota untuk lebih berkontribusi terhadap suatu pekerjaan yang tengah mereka lakukan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pemimpin Cangkruk Vape Shop menyatakan jika terdapat pendekatan terhadap karyawan yakni dengan mengadakan liburan bersama, pendekatan tersebut juga tidak dipungut biaya apapun sehingga karyawan lebih merasa terbebani terhadap biaya. Selain itu liburan dilakukan dengan beberapa agenda seperti tidur bersama, bercerita apapun baik secara personal maupun dari sisi pekerjaan. Hal tersebut dilakukan agar Kerjasama antar karyawan dapat terjalin. Mereka akan cenderung nyaman terhadap tim yang mereka punya saat ini sehingga motivasi bekerja yang mereka punya dapat lebih erat dan bebas.

#### **Hambatan Didalam Peningkatan Kinerja Karyawan**

Setiap adanya strategi yang diterapkan sebuah perusahaan tentu memiliki hambatan saat penggunaannya. Tak terkecuali Cangkruk Vape Shop yang memiliki strategi peningkatan kinerja karyawan juga memiliki hambatan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh pemimpin Cangkruk Vape Shop menyatakan jika strategi yang diterapkan menemui beberapa dampak baik didalam segi positif maupun segi negatif. Didalam segi positif sendiri strategi peningkatan kinerja karyawan berdampak positif terhadap komunikasi antara karyawan dengan konsumen. dengan adanya komunikasi yang baik maka pelayanan yang diciptakan oleh karyawan terhadap konsumen juga baik sehingga nantinya perusahaan juga dapat diuntungkan atas Tindakan tersebut. selain itu jika dilihat didalam dampaknya dari segi negatif maka peningkatan kinerja karyawan dapat menimbulkan rasa bosan terhadap karyawan terhadap pelaksanaan disiplin waktu seperti harus berangkat lebih awal sebelum toko buka.

#### **Kinerja Karyawan**

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan didalam suatu perusahaan. Adanya indikator

tersebut dapat menjadi suatu dasar untuk mengevaluasi pencapaian atau kinerja karyawan yang dinilai telah mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Menurut Afandi (2018) didalam penelitian yang dilakukan oleh (Aurelia & Ardiana, 2024) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individual yakni :

- a) Kuantitas hasil kerja, Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika kuantitas hasil kerja merupakan indikator yang mesti digunakan untuk mengukur kinerja karyawan. Apalagi selepas adanya krisis yang melanda berbagai aspek industri perdagangan menjadikan pencapaian suatu target yang ditetapkan oleh perusahaan menjadi salah satu hal yang krusial dilakukan.
- b) Kualitas hasil kerja, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika ia memiliki indikator penilaian tersendiri didalam kuantitas hasil kerja. Saat proses rekrutmen karyawan pimpinan dapat menilai seseorang memiliki potensi atau tidak untuk bekerja di Cangkruk Vape Shop.
- c) Efisiensi dalam melaksanakan tugas, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin efisiensi dalam melaksanakan tugas yakni adanya pola Kerjasama tim untuk melakukan pembagian tugas yang efisien namun tetap tidak mengganggu kinerja utama karyawan.
- d) Disiplin kerja, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin disiplin kerja yakni pemberlakuan pendisiplinan karyawan yang dinilai melakukan kesalahan merupakan salah satu Batasan. Kedisiplinan sendiri menjadi salah satu dasar dari segala aspek penilaian kinerja karyawan disuatu perusahaan.
- e) Inisiatif, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin inisiatif yakni merupakan dorongan diri karyawan untuk melakukan suatu Tindakan tanpa adanya perintah ataupun pengingat dari pimpinan. Selain itu inisiatif juga dapat muncul ketika terdapat konsumen yang kebingungan untuk melakukan pembelian suatu produk, maka karyawan yang ada ditempat tersebut haruslah memiliki inisiatif untuk menanyakan apa yang diinginkan konsumen.
- f) Ketelitian, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin ketelitian yakni sifat teliti atau kecermatan yang dimiliki oleh karyawan terhadap suatu Tindakan yang dapat dimungkinkan menimbulkan kesalahan yang nantinya dapat memberikan kerugian baik karyawan sendiri maupun toko.
- g) Kepemimpinan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kepemimpinan yakni jiwa kepemimpinan dapat muncul seperti perasaan inisiatif yang muncul dari diri karyawan, selain itu karyawan yang mau bertanggungjawab serta mengevaluasi diri terhadap kesalahan yang diperbuat.
- h) Kejujuran, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kejujuran yakni kejujuran berasal dari

dalam diri manusia dan tidak dapat dinilai secara langsung. Kejujuran ini perlu diwujudkan dalam tindakan nyata seperti melaporkan keterlambatan kerja, dan penting bagi pimpinan untuk berkomunikasi dua arah dengan karyawan.

- i) Kreativitas, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pimpinan memiliki indikator penilaian tersendiri terhadap poin kreativitas yakni karyawan tidak dibatasi dalam menggunakan berbagai platform digital untuk penjualan dan promosi, serta diberikan kebebasan dalam konsep live streaming selama tidak mengandung unsur yang menyinggung.

### **Peningkatan Kinerja Karyawan**

Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah hal yang krusial bagi setiap perusahaan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pimpinan Cangkruk Vape Shop menyatakan jika pentingnya menekankan peraturan serta disiplin untuk mencegah terjadinya kerugian. Hal ini menunjukkan jika peraturan yang jelas dapat membantu karyawan membuat keputusan yang tepat. Disiplin yang tegas, tetapi memahami kebutuhan individu karyawan, dapat mencegah masalah dan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, adanya krisis yang terjadi menjadikan perusahaan untuk menegaskan pentingnya adanya peningkatan kinerja serta kreatifitas karyawan didalam melakukan penjualan serta pelayanan terhadap konsumen. Tindakan disiplin efektif juga dapat meningkatkan kinerja karyawan, apalagi dengan adanya penindakan suatu kesalahan dapat menciptakan karyawan untuk selalu belajar memperbaiki kesalahan yang telah dilalui.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Cangkruk Vape Shop Sidoarjo”, dapat disimpulkan bahwa sebelum krisis melanda, kinerja karyawan di Cangkruk Vape

Shop dinilai cukup buruk. Insiden-insiden yang merugikan organisasi terus berulang karena tindakan disiplin yang diterapkan tidak dapat memberikan efek jera yang cukup kepada pelaku, sehingga insiden serupa terjadi kembali baik oleh pelaku yang sama maupun oleh karyawan lainnya.

Setelah krisis terjadi, Cangkruk Vape Shop memperkuat tindak disiplin terhadap kesalahan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Kedisiplinan kerja menjadi kunci utama perbaikan kinerja dengan penilaian berdasarkan pada sembilan faktor yaitu kuantitas, kualitas, efisiensi, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas. Meskipun setiap faktor memiliki porsi penilaian berbeda, indikator seperti kejujuran dapat dilihat dari hasil kerja karyawan.

Komunikasi vertikal dan horizontal di Cangkruk Vape Shop membentuk motivasi kerja dan budaya organisasi yang meningkatkan kinerja karyawan. pendekatan ini mencakup disiplin yang adil, penghargaan atas kinerja, dan event organisasi yang membangun hubungan baik di dalam dan luar pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja produktif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardial. (2018). *Fungsi Komunikasi Organisasi: Studi Kasus Tentang Fungsi Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai* (W. Harya, Ed.; 1st ed.). Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Aurelia, D., & Ardiana, I. D. K. R. (2024). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Cabang Utama Surabaya Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 4(7), 1–15.
- Aurelia, D., & Ardiana, I. D. K. R. (2024). **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR POS CABANG UTAMA SURABAYA 60000 MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI**

- VARIABEL INTERVENING. Musytari: *Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 4(7), 1–13.
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi dan Praktek*.
- Effendy, O. U. (2009). *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi* (T. Surjaman, Ed.). Simbiosia Rekatama Media.
- Ruslan, R. (2006). *Management Public Relation dan Media Komunikasi* (p. 86). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, R. (2020). *manajemen public relations dan media komunikasi: konsepsi dan aplikasi* (Cetakan 12). PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sariani, N. L. P. (2020). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bhr Law Office. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.38043/jimb.v2i2.2313>
- Usoh, N. N., Tewal, B., & Saerang, R. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tasik Ria Resort. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 2126–2136.