

## ABSTRAK

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi dan hambatan terjadi di PT Jasa Raharja Kota Lhoksemawe. Penelitian ini memakai metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Informan penelitian dalam ini yaitu seluruh pegawai PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe. Hasil penelitian ini menunjukkan *Pertama*, komunikasi atasan ke bawah sangat optimal dengan terbuka menerima keluhan dari bawahannya dan juga atasan sangat menerima masukan ide dan gagasan dari bawahan. Selain itu fungsi komunikasi timbul dari atasan ke bawaha bersifat, informatif, regulatif, persuasif dan intergratif. *Kedua*, dalam komunikasi bawah ke atas menunjukkan hasil maksimal dalam penyampain informasi baik berupa saran maupun kritikan kepada atasan. Fungsi komunikasi dari bawah keatas bersifat integratif dan informatif. *Ketiga*, Komunikasi horizontal terjadi di PT Jasa Raharja menunjukkan sangat baik, Hal itu dapat digambarkan dari terciptanya sifat saling tukar pikiran baik itu dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Fungsi komunikasi organisasi secara horizontal bersifat informatif, persuasif dan intergratif. Kemudian hambatan komunikasi organisasi yang terjadi *pertama*, hambatan individual, dimana hambatan ini menunjukkan adanya sifat lebih menghormati terhadap usia lebih tua. Dimana usia muda hanya bisa menerima atas keputusan lebih tua. *Kedua*, hambatan semantik adanya perbedaan pendapat dalam memberikan pemahaman berupa solusi terhadap masalah yang timbul baik diruang lingkup PT Jasa Raharja maupun yang terjadi di masyarakat.

**Kata Kunci :** Komunikasi Organisasi, PT Jasa Raharja, Lhokseumawe.

## **ABSTRACT**

This researcher aims to determine organizational communication and the obstacles that occur at PT Jasa Raharja, Lhoksemawe City. This study uses a qualitative method. Data collection techniques are observation and interviews. The informants for this research were all employees of PT Jasa Raharja, Lhokseumawe City. The results of this research show: Firstly, communication from superiors to downwards is very optimal by accepting complaints from below openly and also superiors are very receptive to input and ideas from subordinates. Apart from that, the communication function that arises from superiors to subordinates is informative, regulatory, persuasive and integrative. Second, bottom-up communication shows maximum results in conveying information in the form of suggestions or criticism to superiors. The communication function from bottom to top is integrative and informative. Third, the horizontal communication that occurs at PT Jasa Raharja is very good. This can be illustrated by the creation of a mutual exchange of ideas both at work and outside of work. Horizontal organizational communication functions are informative, persuasive and integrative. Then, the organizational communication barriers that occur first are individual barriers, where these barriers show a more respectful nature towards older people. Where young people can only accept older people's decisions. Second, the semantic challenge of differences of opinion in providing understanding in the form of solutions to problems that arise both within the scope of PT Jasa Raharja and those that occur in society.

**Keywords:** Organizational Communication, PT Jasa Raharja, Lhokseumawe