

Peranan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT.

Sandimas Intimitra Bekasi

Naufal Maulana Mumtaz¹, Vidya Zahra Salsabila², Jayanti Merdekawati³.

¹Universitas Djuanda, naoefalmaulana@gmail.com

²Universitas Djuanda, vidyazahrasalsabila@gmail.com

³Universitas Djuanda, jayanti.merdeka@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian ini mengintegrasikan peranan komunikasi organisasi terhadap hasil kinerja pegawai sebagai bagian dari upaya perusahaan dalam meningkatkan profesionalisme dan integritas personal karyawan sesuai dengan standar yang diharapkan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan memanfaatkan teknik observasi langsung di lokasi penelitian serta studi literatur dilakukan dengan memanfaatkan pengetahuan dari salah satu anggota kelompok yang merupakan karyawan aktif PT Sandimas Intimitra Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan komunikasi organisasi pada proses penilaian kinerja dan implementasinya dalam konteks perusahaan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran yang jelas mengenai bagaimana penilaian kinerja dilakukan di perusahaan tersebut.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Penilaian Kinerja Pegawai, PT Sandimas Intimitra Bekasi, Profesionalisme dan integritas Pegawai

PENDAHULUAN

PT Sandimas Intimitra didirikan sejak tahun 1985 yang memiliki kantor utama di Jakarta. PT Sandimas Intimitra memproduksi partisi bergerak dan tirai jendela (interior, eksterior, skylight) untuk berbagai keperluan yang ditawarkan seperti fasilitas perkantoran, hotel, bank, universitas, sekolah, dan perumahan. Serta menyediakan layanan profesional yang mencakup pengiriman, pemasangan, dan layanan purna jual ke seluruh Indonesia.

Pabrik kami berlokasi di Bekasi, tepatnya di Jalan Raya Narogong KM 15, Pangkalan VI, Cikeuting Udik No. 38, Bantar Gebang. Komunikasi organisasi memiliki peran krusial dalam mendukung efektivitas kerja dan pencapaian tujuan perusahaan. Beragam bentuk komunikasi ini mencakup komunikasi

interpersonal seperti antara atasan dan bawahan, memiliki kesempatan berbicara di depan umum oleh eksekutif perusahaan dalam situasi kelompok kecil seperti kelompok tugas yang mempersiapkan laporan, serta melalui media seperti memo internal, email, dan konferensi video (Islami et al., 2021). Komunikasi organisasi mencakup segala bentuk interaksi yang terjadi di dalam sebuah organisasi dengan tujuan mencapai sasaran bersama (Amaludin, 2020).

Komunikasi dalam organisasi ketegangan tidak hanya terjadi di antara para karyawan, tetapi juga di antara berbagai bagian dalam struktur organisasi, baik secara horizontal maupun vertikal. Pada komunikasi vertikal, lebih sering terjadi penyampaian instruksi atau sosialisasi keputusan yang berkaitan dengan karyawan. Sebagai contoh, ketika pimpinan memberikan instruksi kepada karyawan untuk meningkatkan kedisiplinan, seperti datang tepat waktu ke kantor, hal ini dapat disosialisasikan melalui grup email kantor.

Namun, karena tidak semua karyawan dapat mengakses informasi ini, instruksi hanya dapat disampaikan dan disosialisasikan kepada sebagian kecil karyawan saja. Padahal, disiplin adalah elemen penting bagi perusahaan atau organisasi, mengingat dampak signifikan yang mungkin terjadi jika disiplin tidak ditegakkan. Menurut Hasibuan dalam Ajimat (2018:4), disiplin merupakan kesadaran dan keinginan individu untuk menaati semua peraturan dan norma sosial yang ada (Azwina & Yusuf, 2020).

Di era globalisasi saat ini, lingkungan bisnis yang kompetitif mengharuskan perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada aspek teknis dan operasional, tetapi juga pada manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). SDM ialah salah satu faktor kunci untuk mencapai tujuan perusahaan, termasuk dalam hal komunikasi internal. Menurut Prabawa (2013), komunikasi internal berbeda dengan komunikasi eksternal dan memainkan peran penting dalam koordinasi antara individu dan tujuan organisasi serta dalam mendorong aktivitas (Paramita et al., 2016). PT. Sandimas Intimitra Bekasi sebagai salah satu perusahaan yang beroperasi di sektor industri,

menyadari pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Teori yang diterapkan adalah Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan. Teori komunikasi organisasi umumnya terkait dengan fungsi organisasi, yang meliputi iklim, peraturan, dan personel (West & Turner, 2017:35). Fokus teori ini merupakan pada proses pengelolaan anggota dalam sebuah organisasi untuk mengatur informasi, tanpa memperhatikan struktur organisasinya. Proses pengelolaan anggota dalam sebuah organisasi untuk mengatur informasi, tanpa memperhatikan struktur organisasinya. (West & Turner, 2017:26). Komunikasi organisasi merupakan komponen terpenting dalam setiap organisasi. Ini mencakup pertukaran informasi di dalam kelompok organisasi, baik secara formal maupun informal (Devito, 2002:340 dalam Desa et al., n.d.).

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan menjadi suatu keperluan yang mengelola interaksi antara bermacam subbagian yang termasuk dari anggota dalam organisasi yang sama. Setiap organisasi memiliki unit-unit dalam berkomunikasi satu sama lain dan menjalankan fungsi-fungsi dalam berbagai lingkungan tertentu. Menurut Teori Komunikasi Organisasi (Devito (1997) dalam(Suranto Aw, 2005)) memiliki beberapa indikator komunikasi organisasi seperti, keterbukaan (*openness*), empati (*emphathy*), perilaku mendukung (*supprtiveness*), perilaku positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*).

Kinerja Pegawai ialah salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2007), Kinerja Pegawai ialah hasil dari kualitas serta kuantitas pekerjaan yang diselesaikan berbanding dengan tugas yang diberikan (Administrasi Dan Manajemen & Sidiq Sedayu, n.d.). Ronald Simanjuntak dan Sinta Suawa (2014) menyatakan bahwa kinerja berhubungan dengan seberapa tugas-tugas tertentu dilakukan, mencakup kinerja individu, tim, dan karyawan yang dipengaruhi berbagai faktor internal serta eksternal. Kinerja yang optimal tidak hanya bergantung pada keterampilan dan pengetahuan teknis, tetapi juga pada kualitas komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan

motivasi, semangat kerja, dan kolaborasi antarpegawai, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada produktivitas dan efisiensi kerja.

Pengukuran kinerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Ratminto dan Winarsih (2007) sebagaimana disebutkan dalam Stie & Mamuju (2020), yaitu: 1. Ketampakan fisik (*tangible*): Aspek yang mencerminkan sikap kepedulian dan perhatian yang diberikan untuk konsumen berupa fasilitas fisik dari PT Sandimas Intimitra Bekasi kurang memadai contohnya seperti fasilitas kendaraan untuk mengirim pesanan yang jumlahnya terbatas. 2. Responsivitas (*responsiveness*) : Kurangnya respon yang baik perihal informasi penting yang disampaikan pimpinan produksi kepada para pegawai produksi mengenai suatu pekerjaan mendesak jika informasi tersebut disampaikan melalui grup whatsapp. 3. Kompetensi (*competence*) : Beberapa pegawai kurang berkompotensi dalam berkomunikasi di lingkungan PT Sandimas Intimitra Bekasi. 4. Akses (*access*) : Terkadang terjadi gangguan akses komunikasi dikarenakan mati lampu berkala di lingkungan PT Sandimas Intimitra Bekasi. 5. Komunikasi (*communication*) : Komunikasi pemimpin dengan pegawai yang salah penerimaan atau salah penangkapan suatu komunikasi (*miss communication*) contohnya terkadang terjadi pesanan customer yang tidak terkirim atau keterlambatan dalam proses pengiriman disebabkan oleh salah penerimaan atau salah penangkapan komunikasi (*miss communication*) antara leader produksi dan supir pengiriman untuk waktu pengiriman pesanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang menekankan pada teknik observasi dan studi literatur. Pendekatan ini dipilih karena memberikan peneliti kemampuan untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Dalam

konteks ini, fenomena yang diteliti adalah komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Sandimas Intimitra. Teknik observasi akan digunakan untuk mengamati langsung interaksi komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan, sementara studi literatur akan dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari dokumen-dokumen internal seperti memo, laporan, dan kebijakan perusahaan yang relevan.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan dari berbagai tingkatan di PT Sandimas Intimitra, yang mencakup: 1. Unit Produksi: Karyawan yang terlibat langsung dalam proses produksi (spesifikasikan produk atau proses produksi yang relevan). 2. Manajerial: Manajer di berbagai departemen dan tingkatan, yang memiliki peran dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan tim. 3. Administratif: Karyawan yang bekerja dalam fungsi administratif, mendukung operasional sehari-hari perusahaan. Pengambilan sampel subjek akan mencakup karyawan yang berjumlah 200 orang dari unit produksi, manajerial, dan administratif untuk memastikan representasi yang komprehensif dari berbagai perspektif dan pengalaman dalam organisasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Langsung: Peneliti akan melakukan observasi langsung di lokasi PT Sandimas Intimitra untuk mengamati komunikasi yang terjadi antar karyawan, antara atasan dan bawahan, serta dalam berbagai konteks organisasional seperti pertemuan, diskusi, atau situasi kerja sehari-hari. 2. Analisis Dokumen Internal: Peneliti akan menganalisis dokumen internal seperti memo, laporan proyek, serta kebijakan dan prosedur perusahaan yang terkait dengan komunikasi organisasi dan manajemen kinerja karyawan. Analisis ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana komunikasi formal tertulis memengaruhi praktik dan kebijakan di perusahaan. 3. Kajian literatur: Penambahan informasi melalui pengumpulan data-data sekunder yang dilakukan melalui pengkajian pustaka, laporan, dan dokumen yang terkait dengan PT. Sandimas Intimitra.

Analisis Data

Data yang telah diperoleh akan ditinjau menggunakan metode analisis tematik. Langkah-langkah analisis meliputi: 1. Pengkodean: Identifikasi tema-tema utama dalam data yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dan kinerja pegawai. 2. Kategorisasi: Pengelompokkan data ke dalam kategori-kategori yang relevan berdasarkan tema-tema yang muncul. 3. Interpretasi: Interpretasi makna dari temuan-temuan yang muncul, dengan fokus pada pola-pola komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Metode ini diperkenalkan untuk melahirkan pemikiran yang mendalam mengenai bagaimana komunikasi organisasi berkontribusi terhadap kinerja pegawai di perusahaan tersebut, serta untuk memberikan panduan praktis bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian:

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang dinamika internal PT Sandimas Intimitra Bekasi melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data utama. Berikut adalah hasil-hasil utama yang ditemukan: 1. Hasil Analisis Kinerja: Dengan memberikan gambaran komprehensif tentang hasil pengukuran kinerja pegawai PT Sandimas Intimitra Bekasi, dengan fokus pada beberapa aspek kunci yang sangat relevan bagi produktivitas dan efektivitas perusahaan. Pertama, ketampakan fisik yang kurang memadai dari fasilitas perusahaan, seperti kendaraan terbatas untuk pengiriman pesanan, menyoroti perlunya investasi dalam infrastruktur fisik untuk mendukung operasional yang lebih lancar dan efisien. 2. Hasil Analisis Responsivitas: Selanjutnya, dalam hal responsivitas, kekurangan dalam menyampaikan informasi penting kepada pegawai produksi melalui grup WhatsApp menunjukkan perlunya

perbaikan dalam sistem komunikasi internal. Responsivitas yang kurang optimal dapat menghambat reaksi cepat terhadap perubahan situasi dan koordinasi antar tim.

3. Hasil Analisis Kompetensi: Aspek kompetensi juga menjadi perhatian, di mana beberapa pegawai dinilai kurang mampu dalam berkomunikasi efektif di lingkungan kerja. Ini menunjukkan pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, yang merupakan kunci untuk kolaborasi yang sukses dan peningkatan produktivitas. 4. Hasil Analisis Akses: Masalah akses, seperti gangguan komunikasi karena mati lampu berkala, menyoroti tantangan infrastruktur yang perlu diatasi untuk memastikan kelancaran operasional sehari-hari. Peningkatan dalam infrastruktur teknologi dan pemeliharaan secara rutin dapat membantu mengurangi gangguan semacam ini. 5. Hasil Analisis Komunikasi: Terakhir, masalah komunikasi yang tidak efektif antara pimpinan dan pegawai dapat mengarah pada miss communication yang berdampak pada keterlambatan pengiriman pesanan atau kesalahan dalam eksekusi tugas. Perbaikan dalam proses komunikasi dan pengelolaan informasi dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, rekomendasi untuk perbaikan yang diusulkan mencakup investasi dalam fasilitas fisik yang lebih baik, penguatan sistem komunikasi internal, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan, perbaikan infrastruktur untuk mengatasi gangguan akses, dan peningkatan manajemen komunikasi untuk meminimalkan miss communication. Dengan demikian, implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Pembahasan:

1. Integrasi Temuan: Integrasi data dari ketiga metode pengumpulan data memberikan pemahaman yang holistik tentang PT Sandimas Intimitra Bekasi. Hubungan antara pola kegiatan operasional yang teridentifikasi melalui observasi, pandangan karyawan dari hasil wawancara, dan implementasi kebijakan perusahaan dari studi dokumentasi dijelaskan secara menyeluruh. Integrasi ini memperkuat

validitas temuan serta memperkaya interpretasi terhadap kondisi internal perusahaan. 2. Implikasi dan Rekomendasi: Temuan dari penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan dalam konteks manajemen organisasi. Rekomendasi dapat diformulasikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki budaya kerja yang positif, atau mengoptimalkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan aspirasi karyawan dan tujuan perusahaan. Pemahaman yang mendalam ini memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis yang lebih baik di masa depan. 3. Kontribusi Penelitian: Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, baik dari perspektif internal (karyawan dan kebijakan) maupun eksternal (lingkungan kerja). Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengembangkan strategi manajemen yang lebih efektif dan berkelanjutan yang akan membantu PT Sandimas Intimitra Bekasi dalam mencapai tujuan organisasionalnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan gambaran yang komprehensif tentang PT Sandimas Intimitra Bekasi, tetapi juga menyediakan wawasan mendalam tentang bagaimana faktor-faktor internal mempengaruhi operasional dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menggambarkan pentingnya komunikasi organisasi dalam konteks PT Sandimas Intimitra Bekasi sebagai faktor kunci yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui teknik observasi langsung dan studi literatur, penelitian ini menyoroti beberapa temuan penting: 1. Polanya Kegiatan dan Interaksi: Observasi menunjukkan adanya koordinasi intensif antar tim dan interaksi yang terstruktur di antara departemen yang berbeda. Hal ini menggambarkan bagaimana operasional perusahaan dijalankan secara praktis. 2. Pandangan dan Pengalaman Karyawan: Hasil wawancara dengan karyawan mengungkapkan beragam pandangan terhadap kebijakan perusahaan dan dinamika

budaya organisasi. Hal ini mencerminkan pentingnya persepsi dan pengalaman pribadi dalam memahami implementasi komunikasi organisasi. 3. Dokumen Internal dan Kebijakan Perusahaan: Analisis dokumen internal seperti laporan produksi dan kebijakan perusahaan memberikan gambaran komprehensif tentang arah strategis dan implementasi kebijakan di PT Sandimas Intimitra Bekasi. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif di PT Sandimas Intimitra Bekasi dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja secara keseluruhan. Tetapi, ada berbagai tampilan yang harus diselesaikan seperti ketampakan fisik fasilitas yang kurang memadai, responsivitas komunikasi yang kurang optimal, kompetensi karyawan dalam berkomunikasi, akses komunikasi yang terganggu, dan miss communication antara pimpinan dan pegawai.

REFERENSI

- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Teori komunikasi: Analisis dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Administrasi Dan Manajemen, J., & Sidiq Sedayu, M. (n.d.). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini*. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/index>
- Amaludin. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN SOSIAL SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Ekonomika*, 13(2).
- Azwina, D., & Yusuf, S. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. GAPA CITRAMANDIRI, RADIO DALAM-JAKARTA SELATAN. In *Jurnal Disrupsi Bisnis* (Vol. 3, Issue 1).
- Desa, S., Klippa, B., Percut, K., & Tuan, S. (n.d.). *KOMUNIKASI ORGANISASI PEMBERDAYAAN KESEJAHTERAAN KELUARGA (PKK) DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KERJA*.

- Islami, A. N., Fridha, M., Palupi, T., & Romadhan, M. I. (2021). *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia*.
- Paramita, L., Lengkong, V. P. K., & Sendow, G. M. (2016). THE EFFECT OF ORGANIZATION COMMUNICATION AND WORK STRESS TO WORK SATISFACTION AND THE IMPACT TO EMPLOYEE PERFORMANCE AT PERUM BULOG DIVRE SULUT. In *Pengaruh Komunikasi Organisasi... Jurnal EMBA* (Vol. 131, Issue 1).
- Ronald Simanjuntak, M. A., & Sinta Suawa, S. (2014). ANALISIS SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PENGARUHNYA DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL BANGUNAN GEDUNG TINGGI PERKANTORAN DI JAKARTA PUSAT. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 92–102.
- Stie, K., & Mamuju, M. (2020). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA YAYASAN SAHABAT BUNDA KOTA MAKASSAR. In *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* (Vol. 2, Issue 1).
- Suranto Aw. (2005). *Komunikasi Efektif untuk Mendukung Kinerja Perkantoran*. V. <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3849>