

## Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik

Abner Lumika Arung<sup>1</sup>, Wulan Purnama Sari<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: lumikaarung@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: wulanp@fikom.untar.ac.id

---

Masuk tanggal : 15-12-2021, revisi tanggal : 06-01-2022, diterima untuk diterbitkan tanggal : 16-01-2022

---

### **Abstract**

*Internal communication between superiors and subordinates in maintaining an open relationship at work, the internal communication function itself seeks to meet the needs of the company and employees so that they can be fulfilled in a balanced manner, without compromising the interests of either party. In practice, internal communication often works closely with the human resources department. Therefore, the purpose of internal communication at PT Sumi Asih is to maintain cohesiveness and relationships between fellow employees and their superiors in order to achieve the goals of PT Sumi Asih. In relation to organizational communication research, the authors chose PT Sumi Asih, because the company is one of the large companies engaged in industry that can be analyzed in terms of internal communication within the company. The purpose of this study is to analyze how the internal communication that exists in PT Sumi Asih. In this study, researchers used several theories such as organizational communication, internal communication, effective internal communication, vertical and horizontal communication, internal communication research methods used descriptive qualitative interviews to observations in PT Sumi Asih. The results of this study can be concluded that the communication that exists at PT Sumi Asih is quite good so that communication becomes an important basis in cooperation to achieve the goals of the company.*

**Keywords:** *internal communication, PT Sumi Asih, organizational communication*

### **Abstrak**

Komunikasi internal antara atasan dan bawahan digunakan menjaga korelasi terbuka dalam pekerjaan. Fungsi komunikasi internal sendiri berupaya memenuhi kebutuhan perusahaan dan karyawan supaya dapat terpenuhi secara seimbang, tanpa mengorbankan kepentingan dari satu pihak. Pada praktiknya, komunikasi internal kerap bekerja sama dengan departemen sumber daya manusia. Oleh karena itu tujuan komunikasi internal yang terjalin pada PT Sumi Asih adalah menjaga kekompakan dan korelasi antara sesama pegawai dan atasannya. Dalam kaitannya dengan penelitian komunikasi organisasi, penulis menentukan PT Sumi Asih, dikarenakan perusahaan tersebut salah satu perusahaan besar yang berkiprah di bidang industry. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui komunikasi internal pada PT Sumi Asih. Peneliti menggunakan beberapa teori yang digunakan seperti komunikasi organisasi, komunikasi internal, komunikasi efektif, komunikasi vertikal dan horizontal. Metode

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara hingga observasi. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi di PT Sumi Asih relatif baik sehingga komunikasi menjadi dasar penting di dalam kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

**Kata Kunci:** komunikasi internal, komunikasi organisasi, PT Sumi Asih

## 1. Pendahuluan

Komunikasi internal berdasarkan Suprpto (2011) merupakan pergantian ide-ide antara sesama manajer ataupun direktur serta karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi yang menghasilkan terwujudnya perusahaan atau organisasi menjadikannya lengkap menggunakan susunan organisasi, serta pertukaran gagasan melalui manajer ataupun direktur dengan karyawan serta administrator melalui komunikasi antara sesama karyawan dan dengan manajer perusahaan pada perusahaan yang mengakibatkan pekerjaan berjalan secara efisien. Prianti (2010) menjelaskan komunikasi internal antara karyawan dengan atasan sebagai sebuah solusi dalam memecahkan konflik internal yang terdapat di suatu organisasi baik komunikasi informal dan non formal, komunikasi internal memulai serta memperbaiki korelasi karyawan serta atasan atau pun kebalikannya, dan hubungan dengan sesama kolega (Putranto 2012).

Andjani dan Prianti (2010) menjelaskan arti dari komunikasi internal didalam perusahaan baik komunikasi formal maupun komunikasi non formal sangat penting dalam suatu perusahaan agar tercapainya suatu tujuan perusahaan. Argenti (2013) mengungkapkan maka sebuah organisasi perusahaan memerlukan komunikasi internal antara sesama karyawan dengan atasan untuk memperhatikan hubungan untuk saling terbuka didalam sebuah pekerjaan untuk memaksimalkan situasi dalam meningkatkan produktivitas dan keunggulan hasil dari perusahaan.

Komunikasi internal yang baik membutuhkan komunikasi yang efisien antara sesama karyawan dengan atasan ataupun manajer perusahaan/organisasi. Maka dari itu, tidak mengherankan jika karyawan memulai keterlibatan di dalam dialog pada tempat bekerja yang memotivasi perbaikan organisasi dan kerja sama dengan sesama karyawan agar terciptanya tujuan perusahaan.

Keterlibatan karyawan dengan manajemen terbilang penting dalam menjaga kontribusi setiap karyawan di semua susunan organisasi ataupun departemen agar memprioritaskan kewajiban dari pekerjaannya masing-masing. Selain itu partisipasi dan kerjasama mengedepankan hubungan antara para karyawan ataupun dengan atasan agar mencapai tujuan bersama. Dari dekripsi diatas tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui strategi komunikasi internal di PT Sumi Asih.

Menurut (Sitepu, 2011) komunikasi internal antara karyawan dengan manajer diperlukan agar muncul keterbukaan di dalam perusahaan atau organisasi, termasuk komunikasi vertikal maupun horisontal. Banyak anggapan bahwa sebuah informasi mengalir dari manajemen kepada para pegawainya, tetapi di dalam sebuah organisasi terdapat banyak hubungan di dalam sebuah kelompok manajemen. Para pegawai di dalam tingkatannya masing-masing perlu mendapatkan sebuah informasi untuk mengembangkan *sense of mission* nya. Kualitas dari sebuah informasi harus tinggi agar membuat dan menghasilkan keputusan yang bermanfaat dan dapat diterapkan. Manajemen tertinggi harus mempunyai informasi semua unit dalam organisasi dan harus mempunyai informasi untuk semua unit (Munthe & Tiorida, 2017).

Sementara itu, komunikasi ke atas di dalam sebuah organisasi berarti informasi yang mengalir dari tingkat yang rendah (bawahan) ke tingkat yang paling tinggi. Pegawai yang ada di dalam sebuah organisasi mempunyai alasan yang baik atau memberikan informasi kepada otoritas yang lebih tinggi dari bawahannya. Komunikasi horisontal merupakan penyampaian informasi antara rekan-rekan organisasi dalam unit kerja.

Unit kerja sendiri meliputi individu yang ditempatkan pada posisi yang sama di dalam sebuah organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Tujuan dari komunikasi horisontal sendiri adalah untuk mengkoordinasi sebuah penugasan kerja, seperti mengenai rencana kegiatan dan untuk memecahkan sebuah masalah didalam organisasi.

## **2. Metode Penelitian**

Dalam pendekatan penelitian ini, peneliti menggunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif, menurut Agustini & Purnaningsih (2018), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan pengamatan secara observasi dengan yang terjadi di tempat fenomena terjadi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seseorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode yang dapat dipakai oleh peneliti yaitu deskriptif kualitatif. Selain itu peneliti memaparkan langsung data yang diperoleh secara fakta dari narasumber mengenai proses yang terjadi di PT Sumi Asih.

## **3. Hasil Temuan dan Diskusi**

Pentingnya peran Komunikasi organisasi di PT Sumi Asih Dalam setiap organisasi ataupun perusahaan yang diisi oleh sdm dan berbagai departemen/divisi, ada yang berperan sebagai manajer, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota karyawan/pegawai, semua pegawai yang ikut serta dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi secara dua arah baik komunikasi dengan manajer ataupun dengan komunikasi anantara pegawai, sama seperti PT Sumi asih yang mempunyai didalamnya terdapat komunikasi organisasi yang dijalin antara atasan dengan karyawan ataupun antara sesama karyawan. di dalam suatu komunikasi organisasi tentunya mempunyai tatanan ataupun peraturanyang menaungi seluruh karyawan ataupun perusahaan di dalam suatu organisasi yang harus di patuhi setiap karyawan didalamnya. Berdasarkan key informan 1 mengatakan bahwa dalam perusahaan memiliki pertauran PKB (perjanjian kerja bersama ).

Berdasarkan fakta yang terjadi peneliti dapatkan dari informan, peneliti memperoleh berbagai data dan observasi beserta komunikasi organisasi yang tentu sangat mendukung peneliti dalam memenuhi kebutuhan penelitiannya yaitu dengan komunikasi yang terjalin di PT Sumi Asih dengan mencapai suatu tujuan harus dengan bekerja sama dengan sesama karyawan agar mencapai tujuan sesuai target yang diinginkan dan dengan Peraturan yang terdapat dalam setiap organisasi membuat sesama karyawan dengan pimpinan dan karyawan lainnya dapat diatur dalam undang-undang perusahaan.

### **Komunikasi dalam Mencapai Tujuan Perusahaan**

Komunikasi yang efisien dalam suatu organisasi/perusahaan tidak terlepas dari komunikasi yang efisien terjalin antara karyawan dan atasan ataupun sesama karyawan, komunikasi yang terjalin dalam perusahaan PT Sumi Asih berpersan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan semangat ataupun motivasi dalam bekerja, oleh karena itu PT Sumi Asih terutama pada departemen HRGA yang selalu menjadi penggerak dalam komunikasi yang terjalin dengan sesama karyawan di setiap departemen PT Sumi Asih. Dengan itu membuat setiap karyawan dalam perusahaan mempunyai tujuan dan cita-cita yang dicapai dalam perusahaan.

Key informan 2 mengatakan pentingnya komunikasi yang terjalin dengan sesama karyawan dan tugas dari HRGA sebagai penggerak yang terbuka menciptakan komunikasi antara karyawan sehingga fokus perusahaan menjadi tercapai. Disamping itu dalam meningkatkan Komunikasi yang efisien antara manajemen ataupun bawahan sangat lah penting, dengan tujuan agar komunikasi antara atasan dan bawahan saling terbuka dan HRGA sebagai penggerak komunikasi yang terjalin dengan sesama departemen harus lah saling melayani dan terbuka agar pekerjaan dalam perusahaan menjadi berjalan dengan lancar.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti melalui wawancara dengan informan dan peneliti menemukan data bahwa Komunikasi internal terjadi di PT Sumi Asih Departemen HRGA sangatlah baik, komunikasi antara karyawan ataupun komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan yang saling bekerja sama untuk menacapai tujuan dari perusahaan, informasi ini membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

### **Membangun Komunikasi Internal yang Efisien di PT Sumi Asih**

Dalam meningkatkan upaya komunikasi internal yang efektif di PT Sumi Asih tidak lah mudah, dikarenakan komunikasi internal yang terjadi di perusahaan tersebut terkadang memiliki hambatan ataupun konflik antara sesama karyawan. Oleh karena itu HRGA selaku departemen sumber daya manusia yang mengayomi, melayani dan terbuka dengan setiap karyawan di PT Sumi asih mampu menciptakan komunikasi yang efektif di PT Sumi Asih.

Dampak dari konflik ini dapat mempengaruhi komunikasi yang terjadi antara sesama karyawan. Antara lain seperti tidak tercapainya tujuan dari perusahaan dan terciptanya hubungan yang renggang antara sesama karyawan. Akibatnya:

1. Kerjasama yang sudah terjalin antar individu didalam suatu perusahaan menjadi terhalang, dengan adanya konflik yang terjadi di perusahaan kerjasama yang terjalin antar sesama karyawan dapat membuat tujuan perusahaan menjadi terhambat dan dapat merugikan perusahaan, key informan 2 juga menambahkan pentingnya kerjasama dalam mencapai tujuan perusahaan
2. Aktivitas produksi dan distribusi dalam perusahaan menjadi terhambat, bahkan sesuai dengan mengakibatkan turunnya mutu dalam waktu yang tidak dapat ditentukan.
3. Kinerja dalam kondisi yang saat ini sedang dalam permasalahan menyebabkan pegawai yang tidak ikut berkonflik pun ikut merasakan dampaknya seperti situasi kerja yang tidak efisien, antara pegawai/ karyawan muncul saling mencurigakan salah paham dan penuh intrik yang mengganggu hubungan antar perorangan dan pekerjaan dalam perusahaan.

4. Individu yang sedang berkonflik merasa cemas, stres, apatis dan frustrasi terhadap situasi yang sedang di hadapi. bekerja dalam situasi dan kondisi psikologis seseorang seperti ini tentunya dapat menyebabkan menurunnya etos kerja yang akhirnya merugikan produktivitas organisasi/perusahaan

Dengan temuan yang peneliti sudah dapatkan melalui observasi dan wawancara dengan narasumber, didapatkan data mengenai komunikasi internal yang efektif sangat diperlukan dalam organisasi/perusahaan, terutama dalam komunikasi yang ada di PT Sumi Asih departemen HRGA membangun komunikasi internal yang efektif mampu membangun kerjasama antara karyawan dan memberikan informasi satu sama lain. Tentunya dalam konflik terkadang terjadi dalam komunikasi antar karyawan maupun dengan atasan. Namun konflik tersebut dapat diatasi dengan saling terbuka antara sesama karyawan dan HRGA selalu mampu membantu karyawan yang sedang ada masalah pribadi ataupun dengan pekerjaan.

#### 4. Simpulan

Melalui temuan yang sudah peneliti dapatkan dari observasi, wawancara, dokumentasi serta studi kepustakaan, peneliti mendapatkan bahwa Komunikasi internal yang terjadi di PT Sumi Asih antara atasan dan bawahan dan sesama karyawan berjalan cukup baik. Ini terlihat jelas dari komunikasi antara atasan dan bawahan dengan komunikasi yang baik.

Hubungan antar karyawan yang sudah begitu lama dapat membuat komunikasi antar sesama karyawan menjadi lebih erat sehingga mampu membuat komunikasi antara sesama karyawan menjadi lebih efektif dan terbuka. Di setiap komunikasi yang terjadi dalam perusahaan terdapat juga peraturan yang menaungi perusahaan, dan karyawan yang didalamnya dijelaskan bahwa komunikasi antara manajemen dengan pegawai diatur pada peraturan kerja bersama yang menjadi pedoman bersama.

Selain itu peneliti juga menemukan bahwa PT Sumi Asih departemen HRGA sebagai departemen yang berhubungan dengan sumber daya manusia mampu melayani sesama karyawan dengan baik. Dalam Komunikasi internal yang terjadi di PT Sumi Asih Departemen HRGA mampu mengaplikasikan teori komunikasi internal dan teori komunikasi organisasi. Ini yang membuat komunikasi antara sesama karyawan sangat penting sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan secara bersama-sama.

Penelitian ini masih memiliki kekurangan sehingga peneliti memiliki beberapa saran untuk peneliti selanjutnya agar lebih membahas lebih komprehensif dalam membahas penelitian mengenai komunikasi internal dimana saran tersebut seperti:

1. Untuk peneliti selanjutnya peneliti menyarankan agar saran penelitian selanjutnya dapat menyediakan data yang lebih lengkap dan mendalam mengenai fenomena komunikasi internal di dalam suatu organisasi dan memiliki lebih ragam pandangan terkait komunikasi internal dan memiliki lebih ragam pandangan terkait komunikasi internal baik komunikasi yang terbentuk didalam perusahaan ataupun di luar perusahaan
2. Untuk perusahaan PT Sumi Asih sendiri peneliti memberikan masukan agar lebih intens lagi dalam mempererat hubungan komunikasi agar sebuah tujuan dari sebuah perusahaan dapat tercapai dan menjaga mutu kualitas dengan berbagai karyawan.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut membantu peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

## 6. Daftar Pustaka

- Agustini, Nur Annisa, and Ninuk Purnaningsih. 2018. "Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 16(1): 89–108.
- Munthe, Kristina, and Ermina Tiorida. 2017. "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 3(1): 86.
- Pendidikan, Jurnal, and Ekonomi Dinamika. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bp3Akb Provinsi Jawa Tengah." *Dinamika Pendidikan* 10(1): 53–66.
- Sitepu, Yovita Sabarina. 2011. "Paradigma Dalam Teori Organisasi Dan Implikasinya Pada Komunikasi Organisasi." *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL* 1(2): 83–91.