



Internal Communication in Improving Employee Performance of Pertamina Bersatu National Cooperative 139 Jakarta

Tantri Kusumastuti^{1*}, Wulan Furrie²

Institut STIAM I

Corresponding Author: Tantri Kusumastuti Tantrikusuma27@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Internal Communication, Organizational Communication, Employee Performance

Received : 01 July

Revised : 03 August 2024

Accepted: 05 September 2024

©2024 Kusumastuti, Furrie: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

KOPNAS PB 139 is a company that has various business units but limited human resources make employees often do work outside the predetermined jobdesk. The ambiguous organizational structure plus the lack of coordination between leaders (chairman) and subordinates (managers) at KOPNAS PB 139 are problems faced by the company. The writing of this research aims to find out, analyze, and evaluate the internal communication aspects applied by KOPNAS PB 139. This research is a qualitative research with a case study method at KOPNAS PB 139. Data collection was conducted through interviews with KOPNAS PB 139 employees. The results showed that internal communication with a horizontal model played an important role in improving employee performance at KOPNAS PB 139 even though vertical internal communication experienced obstacles. There are also still communication barriers such as the accumulation of information and sudden changes in plans from KOPNAS PB 139 clients.

Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 Jakarta

Tantri Kusumastuti^{1*}, Wulan Furrie²

Institut STIAMI

Corresponding Author: Tantri Kusumastuti Tantrikusuma27@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan

Received : 01 Juli

Revised : 03 Agustus 2024

Accepted: 05 September 2024

©2024 Kusumastuti, Furrie: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

KOPNAS PB 139 merupakan perusahaan yang memiliki berbagai unit bisnis akan tetapi keterbatasan SDM membuat karyawan sering kali mengerjakan pekerjaan di luar jobdesk yang telah ditentukan. Struktur organisasi yang rancu ditambah kurangnya koordinasi di antara pimpinan (ketua) dan bawahan (manajer) di KOPNAS PB 139 adalah permasalahan yang dihadapi perusahaan. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi aspek komunikasi internal yang diterapkan oleh KOPNAS PB 139. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus pada KOPNAS PB 139. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan karyawan KOPNAS PB 139. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dengan model horizontal berperan penting terhadap peningkatan kinerja karyawan di KOPNAS PB 139 meskipun secara komunikasi internal vertikal mengalami kendala. Adapun juga masih terdapatnya hambatan komunikasi seperti penumpukan informasi dan perubahan rencana secara mendadak dari klien KOPNAS PB 139.

PENDAHULUAN

Komunikasi sebagai aspek esensial dalam kehidupan manusia, memfasilitasi pertukaran gagasan, informasi, dan perasaan antara individu atau kelompok. Lebih dari sekadar pengiriman pesan, komunikasi mencakup pemahaman, penerimaan, dan interaksi. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif menjadi kunci sukses dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk hubungan interpersonal, dunia bisnis, politik, pendidikan, dan lebih banyak lagi. Beragam bentuk komunikasi, seperti lisan, tertulis, non-verbal, visual, dan digital, memberikan wadah bagi pertukaran informasi di seluruh dunia, terutama berkat kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Dengan manfaatnya juga datang tantangan baru, seperti *overload* informasi dan kurangnya kesadaran akan dampak etis dan sosial dari komunikasi digital. Relevansi komunikasi yang efektif tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga memengaruhi tingkat sosial dan global. Konflik antar negara, perbedaan budaya, dan masalah lingkungan menyoroti pentingnya komunikasi yang inklusif untuk mencapai pemahaman dan solusi yang holistik. Penelitian dalam bidang komunikasi terus berkembang, melibatkan disiplin ilmu seperti psikologi, sosiologi, antropologi, dan teknologi informasi. Dengan pemahaman yang mendalam tentang teori dan praktik komunikasi, diharapkan muncul inovasi yang memajukan masyarakat dan memperkuat hubungan antar individu serta antar kelompok.

Komunikasi internal di perusahaan memegang peranan penting dalam menjaga kesatuan, produktivitas, dan efektivitas keseluruhan organisasi. Hal ini mencakup aliran informasi, gagasan, dan tujuan di antara unit-unit dan tingkatan berbeda dalam perusahaan. Komunikasi yang efektif secara internal memungkinkan aliran informasi yang lancar, membantu dalam koordinasi tugas, pengambilan keputusan yang tepat, dan memperkuat identitas budaya perusahaan.

Dalam era bisnis yang terus berubah, komunikasi internal memiliki peranan strategis dalam menghadapi tantangan seperti perubahan cepat dalam lingkungan bisnis, pengelolaan konflik, dan mempertahankan keunggulan bersaing. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang dinamika komunikasi internal sangat penting bagi pemimpin organisasi dan praktisi bisnis untuk mencapai tujuan bisnis yang berkelanjutan. Penelitian yang sedang berkembang di bidang ini meliputi berbagai aspek, termasuk penerapan teknologi komunikasi baru, pembangunan budaya organisasi yang kuat, manajemen konflik, serta strategi untuk mengelola perubahan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang teori dan praktik komunikasi internal, organisasi dapat meningkatkan kinerja mereka, memperkuat hubungan antar anggota tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan pertumbuhan.

Suatu Korporasi mustahil dapat berkembang tanpa adanya sokongan dari Sumber daya manusia (SDM) dari Perusahaan/Korporasi tersebut. Salah satu aspek komponen di dalam sebuah organisasi yang juga sekaligus sebagai komponen utama dalam menggerakkan roda organisasi perusahaan. Berbeda dengan mesin, uang, material yang juga komponen dari sebuah korporasi yang bersifat pasif karena dapat di kuasai dan diatur sepenuhnya, Sumber daya manusia (SDM) bersifat aktif sebab menjadi perencana dan pelaku dalam setiap aktivitas organisasi, mereka (SDM) memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin yang heterogen.

Beragam faktor yang menjadi penentu dalam mencapai tujuan organisasi salah satunya faktor dari kualitas SDM atau karyawannya. Sumber daya manusia baik yang menduduki posisi pimpinan maupun anggota merupakan faktor terpenting dalam setiap organisasi baik itu organisasi perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Hal ini karena berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan sebagian besar dipengaruhi oleh faktor manusia selaku pelaksana pekerjaan. Organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang saling bekerjasama dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Tujuan organisasi adalah tercapainya suatu tujuan di mana individu-individu tidak dapat mencapainya sendiri. Dengan adanya sekelompok orang yang bekerjasama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil yang lebih dari pada dilakukan oleh satu orang. Maka tiang dasar dalam pengorganisasian yaitu prinsip pembagian kerja atau *division of labour*.

Pengorganisasian yang baik setidaknya membutuhkan gaya kepemimpinan yang baik pula dan gaya kepemimpinan sangat ditunjang oleh faktor komunikasi internal sebab dalam mewujudkan efektivitas kerja yang positif dipengaruhi oleh faktor komunikasi internal. Lebih jauh komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Komunikasi internal akan lebih efektif, jika berbagai faktor yang dapat mendukung keberhasilan dapat digunakan secara bersama-sama.

Faktor-faktor tersebut di antaranya : berusaha memperoleh umpan balik, menggunakan bahasa yang benar dengan diikuti gerakan badan untuk memperjelas isi pesan yang disampaikan dan bila perlu dilakukan pengulangan dalam hal penyampaian, menempatkan diri baik sebagai penyampai (Komunikator) maupun penerima (Komunikan). Adanya komunikasi internal pada sebuah perusahaan, maka koordinasi dan kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan dengan baik.

Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 atau disingkat dengan KOPNAS PB 139 adalah Koperasi di mana anggotanya merupakan pekerja PT PERTAMINA (PERSERO) dan telah tergabung dalam anggota Serikat Pekerja, Federasi Serikat Pekerja Pertamina Bersatu (FSPPB). KOPNAS PB 139 berdiri sejak tahun 2010 dengan jumlah anggota awal 776. Visi dari KOPNAS PB 139 ialah untuk meningkatkan peran serta anggota dalam berkoperasi untuk mendukung terbentuknya dunia usaha yang produktif sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan dan keadilan ekonomi serta kemandirian usaha. Misi dari KOPNAS PB 139 ialah untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota khususnya dan masyarakat umumnya. Serta menjadi gerakan ekonomi rakyat untuk ikut membangun tatanan perekonomian nasional.

Anak perusahaan yang dimiliki KOPNAS PB 139 merupakan usaha yang bergerak di bidang LPG seperti Agen LPG PSO yang merupakan jaringan distribusi Pertamina yang melaksanakan kegiatan pemasaran LPG bersubsidi (LPG 3 Kg) kepada masyarakat, dengan jumlah tertentu (berdasarkan kuota yang diberikan Pemerintah). Ada pula Bengkel Pemeliharaan Tabung LPG 3 kg sebagai fasilitas dan peralatan tempat pelaksanaan pekerjaan *retest*, *repaint*, dan/ atau *repair* tabung LPG 3 kg yang diadakan, disediakan, dan dibangun oleh Pihak Kedua yang telah mendapatkan persetujuan dari Pertamina. Dalam dokumen tersebut kontraktor yang bekerja di lingkungan perusahaan harus memenuhi standar dan kriteria K3 yang telah ditetapkan. Selain itu, kurangnya keterlibatan dan partisipasi para karyawan dikarenakan minimnya *reward* yang diberikan bagi karyawan yang bekerja *overtime* atau pun *multijob* dan juga dinas di luar kota, kesalahpahaman antar tim atau departemen juga sering kali terjadi sebab kurangnya komunikasi yang baik saat memberikan tugas sehingga sering kali *blunder* informasi.

Juga ketidakmampuan dalam menangani konflik dikarenakan manajer yang ditempatkan di KOPNAS PB 139 tidak berani mengambil keputusan dan harus menunggu arahan dari pengurus dan pengawas yang prosesnya panjang sehingga menghambat pekerjaan yang harus di selesaikan konfliknya sesegera mungkin. Untuk mengatasi permasalahan ini, penting untuk memperkuat saluran komunikasi, mendorong keterlibatan aktif dari seluruh anggota, meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi, dan membentuk budaya komunikasi yang terbuka dan inklusif. Tindakan ini diharapkan dapat meningkatkan kolaborasi, produktivitas, dan kepuasan kerja di dalam koperasi.

Penelitian ini akan mengumpulkan berbagai data, termasuk hasil survei, wawancara, dan analisis saluran komunikasi, untuk mengeksplorasi permasalahan komunikasi internal di koperasi. Data akan mencakup pemahaman peran pekerja, efektivitas saluran komunikasi, akses informasi, keterlibatan pekerja dalam pengambilan keputusan, penyelesaian konflik, dan evaluasi model komunikasi organisasi. Dengan data-data tersebut, penelitian ini akan memberikan landasan empiris untuk menganalisis masalah komunikasi internal dan menyarankan langkah- langkah perbaikan yang tepat.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis ingin mengangkat penelitian tesis dengan judul: *"Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Kopersi Nasional Pertamina Bersatu 139 Jakarta"*.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah proses pertukaran informasi dan pesan antar anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan. Ini membantu untuk memastikan bahwa semua anggota bekerja sama dan memahami tujuan dan tugas mereka. Menurut Yulius Eka Agung Saputra (2018:126) komunikasi internal merupakan "pertukaran gagasan di antara para administrator dan pegawai dalam suatu organisasi, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical di dalam organisasi, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik".

Menurut Lawrance D. Brennan (Ruliana, 2019:74) mendefinisikan "komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pertukaran gagasan berlangsung secara vertikal dan horizontal dalam perusahaan sehingga proses manajemen dapat dioperasionalkan. Menurut Putranto (2022) menyatakan bahwa komunikasi internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/kelebihan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugas, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan. Selain itu, Woodruffe (Wijaya, 2019) menjelaskan bahwa "komunikasi internal berfungsi secara khusus untuk membangun dan membina hubungan dengan publik internal yang dirancang oleh perusahaan sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan untuk mencapai tujuan perusahaan".

Menurut Romli (2019) menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya.

Menurut Ruslan (2018:142), komunikasi internal dapat menjadi komunikasi yang efektif, apabila:

- a. Adanya keterbukaan informasi dalam mengelola perusahaan (open management system);
- b. Saling menghormati atau menghargai (mutual appreciation) antara satu sama lain, baik bertindak sebagai pimpinan maupun bawahan untuk tercapainya tujuan utama Perusahaan;
- c. Adanya komunikasi timbal balik antara manajemen dengan karyawan;
- d. Keberadaan seorang humas (Public Relations) yang tidak hanya memiliki keterampilan (skill) dan berpengalaman sebagai seorang komunikator, mediator, dan persuador, tetapi juga didukung dengan sumber daya teknis yang canggih dan sekaligus sebagai media komunikasi, seperti kemampuan mengelola dan membuat media komunikasi seperti: House PR Journal, Internal Magazine, Video and Cassetes Recording, Slide Film

Presentation, Special Events Programmes, dan media pertemuan sebagai media komunikasi internal.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penerapan jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini karena sesuai pandangan Gunawan (2016:81) bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkap permasalahan kehidupan kerja organisasi, baik pemerintah maupun swasta, dalam hal ini masalah peranan komunikasi internal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di KOPNAS PB 139, sehingga hasil pemecahan masalah ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam menerapkan kebijakan dalam organisasi korporasi untuk kesejahteraan karyawan. Pada penelitian kualitatif dengan metode studi kasus membutuhkan informan penelitian. Adapun pada penelitian ini informan berjumlah 5 (lima) orang yang berasal dari karyawan KOPNAS PB 139 yang dianggap sebagai sampel yang mewakili populasi. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap 5 (lima) orang informan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dalam memperoleh data yang valid. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Dengan adanya komunikasi internal yang baik, baik secara vertikal maupun horizontal, serta dipadukan dengan komunikasi organisasi yang efektif, Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 dapat mencapai peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Komunikasi yang efektif ini mencakup pengendalian yang baik terhadap karyawan, pemberian motivasi yang terus-menerus, serta pemenuhan kebutuhan emosional karyawan. Selain itu, dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, karyawan dapat bekerja dengan lebih fokus dan efisien. Semua ini akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan keberhasilan keseluruhan organisasi. Dengan komunikasi yang terbuka dan terstruktur, karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugas yang mereka lakukan. Kombinasi dari pengendalian yang baik, motivasi yang berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan emosional, dan penyampaian informasi yang jelas ini secara otomatis akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, serta mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif.

Adapun hambatan atau kendala yang terjadi pada komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 meliputi sering terjadinya penumpukan informasi yang menyebabkan kesalahpahaman komunikasi antar karyawan. Penumpukan informasi ini dapat membuat karyawan bingung dan tidak memahami tugas serta tanggung jawab masing-masing dengan jelas, sehingga kinerja keseluruhan menjadi kurang optimal. Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah perubahan mendadak dari klien terkait kegiatan yang telah direncanakan. Ketika klien melakukan perubahan pada acara atau kegiatan secara tiba-tiba, tim sering kali kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut dalam waktu singkat, yang akhirnya berdampak pada pelaksanaan acara yang tidak berjalan dengan sempurna dan tidak sesuai dengan harapan awal. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan ini menjadi sangat penting guna memastikan kelancaran operasional dan peningkatan kinerja KOPNAS PB 139.

Solusi dalam mengatasi kendala-kendala komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja KOPNAS PB 139 dengan mengimplementasikan beberapa solusi dan upaya strategis. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan membentuk grup-grup kerja yang berbeda setiap kali melaksanakan kegiatan atau event tertentu. Langkah ini bertujuan untuk meminimalisir penumpukan informasi yang sering kali dapat menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam penyampaian pesan. Selain itu, koperasi ini juga rutin melakukan evaluasi secara berkala bersama tim yang terlibat dalam setiap kegiatan. Evaluasi berkala ini dilakukan agar kesalahpahaman komunikasi dapat dikurangi secara signifikan, sehingga tidak menghambat kinerja karyawan yang terlibat dalam berbagai proyek. Lebih lanjut, Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 selalu memberikan informasi kepada klien dengan sangat jelas dan terperinci. Mereka juga menekankan pentingnya bagi klien untuk menghubungi mereka dari jauh hari sebelumnya jika ada keinginan untuk merubah atau menyesuaikan sebuah kegiatan. Dengan demikian, perubahan tersebut dapat diakomodasi dengan baik dan tanpa menimbulkan gangguan yang berarti pada jadwal yang telah direncanakan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan.

PEMBAHASAN

Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi Pertamina Bersatu 139

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi memiliki peran penting dalam melaksanakan fungsi tugasnya. Adapun bentuk-bentuk komunikasi internal dalam suatu organisasi perusahaan, yaitu:

1. Komunikasi Vertikal Yakni komunikasi dari atas ke bawah (Downward Communication) dan dari bawah ke atas (Upward Communication) adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara tim vertikal, pimpinan memberikan intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. Dalam hal itu bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan dan sebagainya kepada

pimpinan. Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya (downward communication).

2. Komunikasi Horizontal merupakan komunikasi secara mendatar antara anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, pada waktu pulang kerja. Model komunikasi horizontal yang diterapkan oleh KOPNAS PB 139, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibrahim Ajie selaku Manager Unit Bisnis adalah dengan memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp Group (WAG). Melalui kanal group tersebut Ibrahim Ajie memberikan pengarahan kepada staff yang lain terkait kendala pekerjaan, sekaligus kanal WAG dimanfaatkan untuk briefing jika terdapat pekerjaan di luar kota yang tidak dapat dihadiri langsung atau mendampingi langsung staff yang bertanggung jawab.

Adanya komunikasi internal yang baik, baik secara vertikal maupun horizontal, serta dipadukan dengan komunikasi organisasi yang efektif, KOPNAS PB 139 dapat mencapai peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Komunikasi yang efektif ini mencakup pengendalian yang baik terhadap karyawan, pemberian motivasi yang terus-menerus, serta pemenuhan kebutuhan emosional karyawan. Selain itu, dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu, karyawan dapat bekerja dengan lebih fokus dan efisien. Semua ini akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan keberhasilan keseluruhan organisasi. Dengan komunikasi yang terbuka dan terstruktur, karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugas yang mereka lakukan. Kombinasi dari pengendalian yang baik, motivasi yang berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan emosional, dan penyampaian informasi yang jelas ini secara otomatis akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, serta mendorong karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif.

Hambatan Komunikasi Internal di KOPNAS PB 139 Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.

Hambatan atau kendala yang terjadi pada komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 meliputi sering terjadinya penumpukan informasi yang menyebabkan kesalahpahaman komunikasi antar karyawan. Penumpukan informasi ini dapat membuat karyawan bingung dan tidak memahami tugas serta tanggung jawab masing-masing dengan jelas, sehingga kinerja keseluruhan menjadi kurang optimal. Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah perubahan mendadak dari klien terkait kegiatan yang telah direncanakan. Ketika klien melakukan perubahan pada acara atau kegiatan secara tiba-tiba, tim sering kali kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut dalam waktu singkat, yang akhirnya berdampak

pada pelaksanaan acara yang tidak berjalan dengan sempurna dan tidak sesuai dengan harapan awal. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan ini menjadi sangat penting guna memastikan kelancaran operasional dan peningkatan kinerja Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139.

Solusi dalam Mengatasi Kendala Komunikasi Internal di KOPNAS PB 139

Untuk mengatasi berbagai hambatan atau kendala yang sering dihadapi, KOPNAS PB 139 telah mengimplementasikan beberapa solusi dan upaya strategis. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan membentuk grup-grup kerja yang berbeda setiap kali melaksanakan kegiatan atau event tertentu. Langkah ini bertujuan untuk meminimalisir penumpukan informasi yang sering kali dapat menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam penyampaian pesan. Selain itu, koperasi ini juga rutin melakukan evaluasi secara berkala bersama tim yang terlibat dalam setiap kegiatan. Evaluasi berkala ini dilakukan agar kesalahpahaman komunikasi dapat dikurangi secara signifikan, sehingga tidak menghambat kinerja karyawan yang terlibat dalam berbagai proyek. Lebih lanjut, Koperasi Nasional Pertamina Bersatu 139 selalu memberikan informasi kepada klien dengan sangat jelas dan terperinci. Mereka juga menekankan pentingnya bagi klien untuk menghubungi mereka dari jauh hari sebelumnya jika ada keinginan untuk merubah atau menyesuaikan sebuah kegiatan. Dengan demikian, perubahan tersebut dapat diakomodasi dengan baik dan tanpa menimbulkan gangguan yang berarti pada jadwal yang telah direncanakan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Komunikasi internal yang baik, secara vertikal maupun horizontal, serta komunikasi organisasi yang efektif di KOPNAS PB 139 senyatanya dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Hal ini meliputi pengendalian yang baik, pemberian motivasi berkelanjutan, pemenuhan kebutuhan emosional, dan penyampaian informasi yang jelas. Dengan komunikasi yang terbuka dan terstruktur, karyawan merasa lebih dihargai dan termotivasi, sehingga dapat bekerja dengan fokus dan efisien. Hal tersebut menghasilkan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif dan mendorong karyawan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif. Dan adapun kendala yang dihadapi KOPNAS PB 139 pada aspek Komunikasi Internal umumnya berupa penumpukan informasi yang menyebabkan miss komunikasi di antara staff/karyawan, kendalan kedua yang datang dari klien yang seringkali mengubah jadwal kegiatan yang telah dipersiapkan secara mendadak yang berakibat pada kegiatan yang tidak berjalan dengan baik. Solusi atau upaya yang dapat dilakukan KOPNAS PB 139 dengan membuat kanal group di media sosial *WhatsApp* atau WAG setiap kali terdapat agenda pekerjaan yang akan ditangani oleh KOPNAS PB 139 sehingga dapat mengatasi kendala yang ada sekaligus dapat melakukan evaluasi secara berkala dengan tim kerja.

KOPNAS PB 139 diharapkan dapat mengembangkan sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur dan efektif, termasuk pembagian tanggung jawab yang jelas dalam penyampaian informasi antar departemen dan tingkatan dalam organisasi, diharapkan dapat melakukan evaluasi rutin terhadap sistem komunikasi internal dan mengumpulkan umpan balik dari karyawan untuk terus meningkatkan efektivitasnya sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan terakhir diharapkan dapat mendorong budaya organisasi yang terbuka dan bersifat membangun dalam hal komunikasi internal agar setiap anggota karyawan merasa nyaman dalam menyampaikan gagasan, ide, hingga masalah/hambatan yang dihadapi tanpa takut akan penilaian negatif.

PENELITIAN LANJUTAN

Beberapa aspek dari penelitian ini yang dapat dikembangkan lebih lanjut yaitu terhadap dampak dari jenis komunikasi internal yang lain seperti misalkan mengukur sejauh mana karyawan merasakan perbedaan efektivitas antara komunikasi verbal (pertemuan, presentasi), tertulis (email, memo), dan visual (infografis, video) terhadap motivasi dan kinerja karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Di dalam proses penyelesaian penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa sumbangan pemikiran, hingga dukungan moril. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada KOPNAS PB 139 dan Rekan sesama civitas akademika STIAM I, dan dosen pembimbing, Dr. Wulan Furrie Lenggana, M.I.Kom.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi Aliyu Maiwada, Barth Oshionebo. 2020. "Internal Communication and Employee Relations Management for Effective Staff Performance in Nigeria Customs Service". *Economit Journal: Scientific Journal of Accountancy, Management and Finance* ISSN: 2775-5827 (Online), 2775-5819 (Print) Vol. 3, No. 4, November 2023,
- Akmal. (2017). Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Fakultas adab dan humaniora (pp. 1-10). Makasar: UIN Alauddin Makasar.
- Bastiano, Joshua (2016) Implementasi komunikasi internal untuk membangun budaya organisasi (studi kasus pada perusahaan properti Sinarmas land). Bachelor Thesis thesis, Universitas Multimedia Nusantara.
- Cahyono, Arie. 2019. *Unggul Berkomunikasi*. Jawa Timur: Penerbit Uwais Inspirasi Indonesia.
- Ernawati. 2017. *Teori Komunikasi Massa: Suatu Pengantar* (A. Dharma & Guzman, K., & Oktarina, N. (2018). *Strategi Komunikasi Eksternal untuk Hamalik, Ririn (2020). Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika

- I Ketut Indra Prabawa, Wayan Arya Paramarta. 2020. "Penerapan Komunikasi Internal Pegawai Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kota Denpasar". *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Flores* Vol. 13 No. 01 Edisi Maret Tahun 2023 P. 29 -
- La Ode Almana, Sudarmanto dan Ismail Suardi Wekke. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbaris Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Libayi Manson, Dr. Charito Wui. 2020. "The Impact of Internal Communication on Employee Engagement and Organizational Performance in a selected Social Enterprise Organization: A Managerial Perspective". *The International Journal of Multi- Disciplinary Research* ISSN: 3471-7102, ISBN: 978-9982-70-318-5 (Paper ID: CFP/3754/2022).
- Martha Hasugian. 2017. "Upaya Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam". *eJournal Ilmu Komunikasi*, 5 (4) 2017:13-25 ISSN 2502- 5961 (cetak) 2502-597X (online).
- Menunjang Citra Lembaga. *Economic Education Analysis Journal*, 301315.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Ter. Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Page: 230-242
- Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi. Buku 1 edisi ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika
- Purrohman, Purnama Syae. (2018). *Menulis Skripsi Dengan Metode Penelitian Kualitatif*. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA: Jakarta
- Rasyid, 2018. *Komunikasi dan Media dalam Penyebaran Informasi Terhadap Khalayak*, PT. Rosdakarya
- Sara Santos, Luísa Augusto, Sónia Ferreira , Pedro Espírito Santo and Maria Vasconcelos. 2023. "Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review". *Journals Administrative Sciences* Volume 13 Issue 10 10.3390/admsci13100223.
- Soemarjo, 2016. *Pendekatan dan Metode Penyebarluasan Informasi pada Masyarakat*, Jakarta. PT. Mandar Maju.
- Suryani, Melan Susanty Purnamasari, Yuli Evadianti. 2022. "Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Agta Sinar Jaya Bandar Lampung". *Journal on Education*, Volume 05, No. 01, September-Desember 2022, pp. 753-759 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365.