

Analisis Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Cabang Retail Griya Grand “X”)

Nadia Oktaviana

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat

nadia10120489@digitechuniversity.ac.id

Eka Purwanda

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat

ekapurwanda@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 10 June 2024; Received in revised form 28 June 2024; Accepted 3 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Oktaviana, N., & Purwanda, E. (2024). Analisis Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Cabang Retail Griya Grand “X”). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2452-2456. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2639>

Abstrak:

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran komunikasi internal terhadap kinerja pegawai, kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai dan solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand “X”. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan pegawai Griya Grand “X”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi internal pegawai pada Griya Grand “X” sudah berjalan dengan baik karena para pegawai menerapkan rasa kekeluargaan namun memiliki batasan antara pimpinan dan bawahan. Kinerja pegawai pada Griya Grand “X” sangat baik dengan melihat pencapaiannya hasil dari masing-masing karyawan, mengamati langsung cara kerja karyawan dan melihat absensi dari karyawan itu sendiri. Kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand “X” yaitu rasa egois dan adanya perbedaan pendapat antara pegawai Griya Grand “X”. Solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand “X” yaitu menjaga kekompakan meningkatkan motivasi, saling memahami satu sama lain dan menyatukan visi dan misi dalam menjalankan semua pekerjaannya

Kata Kunci : komunikasi internal, kinerja pegawai

Pendahuluan

Peran manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan telah mendapat perhatian penting dari sebagian akademis. Terutama dalam era globalisasi saat ini telah disadari bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci sukses dan keberhasilan dalam suatu perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berbeda dari sumber daya yang ada dalam perusahaan seperti sumber daya alam dan sumber daya modal. Dapat dijelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia tidaklah mudah, sebab masing-masing manusia memiliki unsur yang berbeda seperti latar belakang, cara pandang, pemikiran, sifat, selera dan masih banyak lainnya. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

Di era digital saat ini, peran komunikasi internal dalam organisasi menjadi semakin kritis. Griya Grand “X”, sebagai cabang retail yang menawarkan beragam layanan kepada masyarakat, menghadapi tantangan dalam menjaga kinerja pegawai agar tetap optimal. Meski dikelilingi oleh teknologi informasi yang memadai, faktor manusia khususnya komunikasi antarpegawai tetap menjadi kunci utama yang menentukan keberhasilan operasional harian. Sebagai tenaga harian lepas yang terlibat langsung dalam dinamika kerja di Griya Grand “X”, pengalaman pribadi menunjukkan bahwa terdapat celah yang signifikan antara ekspektasi kinerja dengan realitas di lapangan. Kendati pegawai dilengkapi dengan keahlian dan sumber daya, seringkali terjadi miskomunikasi atau kurangnya komunikasi yang efektif, yang berdampak langsung pada efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Efektifitas komunikasi dapat dinilai dari kinerja sumber daya manusia dalam organisasi. Unsur penting dalam peningkatan kinerja dalam organisasi adalah tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas, produktifitas, memiliki etos kerja yang tinggi, dan mampu memberikan kontribusi optimal kepada perusahaan. Untuk mendapatkan unsur-unsur

yang dibutuhkan tersebut, organisasi membutuhkan koordinasi yang tepat kepada setiap sumber-sumber daya manusia dalam organisasi melalui komunikasi yang efektif. Pengukuran terhadap rasa puas komunikasi yang dibatasi dengan rasa puas individual yang berhubungan dengan komunikasi informal dalam organisasi yang tercermin dari kinerja masing-masing karyawan. Pengukuran terhadap rasa puas komunikasi dapat dilakukan dengan mengukur kualitas yaitu, iklim komunikasi.

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan di lokasi ditemukan kecenderungan menurunnya kinerja pegawai. Menurunnya tingkat kinerja ini ditandai dengan melonggarnya aturan yang berlaku seperti penundaan pekerjaan serta kurangnya pelayanan yang dilakukan terhadap pelanggan yang datang. Melalui observasi awal dapat diketahui bahwa seringkali terjadi keterlambatan penyerahan laporan yang dikerjakan pegawai.

Kemudian, masalah lainnya adalah belum terorganisirnya sistem komunikasi yang diterapkan perusahaan seperti kurang adanya empati atasan terhadap kerja bawahan, serta kurangnya keterbukaan antar pekerja tentu kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi dalam bekerja. Hal-hal tersebut muncul karena rendahnya komunikasi yang dilakukan baik antarpegawai maupun antara pegawai dengan atasan. Konsep penelitian ini bersesuaian dengan faktor yang dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah adanya komunikasi kesediaan mematuhi aturan yang berlaku sehingga akan meningkatkan kinerja.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Analisis Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Cabang Retail Griya Grand “X”)**.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Internal

Secara etimologi, kata “komunikasi” berasal dari bahasa Inggris *communication*. Biasanya kata “komunikasi” diartikan dan dikenal dengan “komunikasi” begitu saja, dan orang-orang sudah mampu mendeskripsikannya, meskipun tidak semuanya tepat. Konon kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti “sama”. Maksud dari kata “sama” itu adalah sama dalam makna. Ada pula yang menyebut komunikasi dari akar kata *communico* yang berarti berbagi. Menurut Firmansyah & Syamsudin (2016), komunikasi merupakan bentuk dari suatu informasi yang akan disampaikan kepada penerima informasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan untuk membantu dalam keberlangsungan pemberian informasi kepada pegawai, agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda. Sinambela (2016), bahwa komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu. Robbins & Judge (2016), juga menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi atau gagasan serta makna yang terkandung di dalamnya sehingga makna tersebut dapat dipahami dan diterima oleh penerima.

Dari pengertian-pengertian komunikasi menurut beberapa ahli tersebut, penulis menyimpulkan bahwa komunikasi adalah upaya yang sistematis dalam penyampaian informasi atau proses transaksional yang meliputi pemisahan dan pemilihan lambang secara kognitif dengan tujuan pembentukan pendapat dan sikap. Komunikasi selalu melibatkan pada hubungan antar individu dan kelompok dalam aktivitas sehari-hari untuk saling menyatakan pendapat maupun pesan mereka sangat terikat satu sama lain.

Unsur-unsur komunikasi internal (1) komunikator, (2) pesan, (3) sarana atau media, (4) komunikan, (5) umpan balik, dan (6) dampak.

Kinerja Pegawai

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Istilah kinerja berasal dari *Job Performance* atau *Actual Performance* yang disebut juga prestasi kerja yang dicapai karyawan. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedarmayanti (2018), kinerja merupakan hasil kerja seorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Mangkunegara (2016), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Fahmi (2017), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

Indicator kinerja pegawai adalah sebagai berikut : (1) kualitas kerja, (2) kuantitas kerja, (3), tanggung jawab, (4) Kerjasama, dan (5) inisiatif.

Metodologi

Peneliti menggunakan pendekatan survei, dan studi mereka bersifat kualitatif dan mencakup studi kasus. Dengan menggunakan wawancara atau observasi, responden survei yang mewakili kelompok tertentu disurvei untuk mengumpulkan data. Selain itu, metode kualitatif adalah strategi atau penyelidikan yang bertujuan untuk memahami suatu gejala utama. & contoh Studi adalah komponen teknik kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber untuk menyelidiki suatu contoh tertentu secara lebih rinci. Jenis studi kasus yang digunakan adalah studi kasus deskriptif, yaitu studi yang berupaya mengkarakterisasi suatu realitas, fakta, atau gejala. Para pegawai dan staff Griya Grand "X" memberikan informasi mengenai penelitian ini, beserta waktu dan lokasi pelaksanaannya hingga selesai.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Tema yang teridentifikasi dari hasil wawancara adalah sebanyak 3 (tiga) tema utama yang memaparkan analisis komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X". Tema tersebut adalah: (1) Gambaran komunikasi internal terhadap kinerja pegawai Griya Grand "X", (2) Kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X", (3) Solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X". Wawancara dihasilkan dari penelitian ini dibahas terpisah untuk menguraikan berbagai eksplorasi analisis komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X".

Dari uraian wawancara yang telah penulis lakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi internal pegawai pada Griya Grand "X" sudah berjalan dengan baik karena para pegawai menerapkan rasa kekeluargaan namun memiliki batasan antara pimpinan dan bawahan. Kinerja pegawai pada Griya Grand "X" sangat baik dengan melihat pencapaiannya hasil dari masing-masing karyawan dan mengamati langsung cara kerja karyawan dan melihat absensi dari karyawan itu sendiri. sedang beraksi. Langkah-langkah cara ini adalah mencampurkan bahan-bahan secara bergantian dan memanaskan donat hingga siap disantap. Adapun kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X" yaitu rasa egois dan adanya perbedaan pendapat antara pegawai Griya Grand "X". Selain itu solusi tepat yang dapat digunakan Griya Grand "X" dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Griya Grand "X" yaitu menjaga kekompakan meningkatkan motivasi, saling memahami satu sama lain dan menyatukan visi dan misi dalam menjalankan semua pekerjaannya.

Pembahasan

Interpretasi dan diskusi hasil penelitian ini 3 (tiga) tema utama tentang analisis komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X". Tema tersebut adalah: (1) Gambaran komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X", (2) Kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X", (3) Solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X". Ketiga tema dalam dijelaskan sebagai berikut:

Komunikasi internal terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapatkan bahwa gambaran komunikasi internal pegawai pada Grand Griya "X" sudah berjalan dengan baik karena para pegawai menerapkan rasa kekeluargaan namun memiliki batasan antara pimpinan dan bawahan. Kinerja pegawai pada Grand Griya "X" sangat baik dengan melihat pencapaiannya hasil dari masing-masing karyawan, mengamati langsung cara kerja karyawan dan melihat absensi dari karyawan itu sendiri.

Menurut Effendi (1986) dalam Rismayanti (2018), komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan berjalan (operasi dan manajemen). Andjani (2010) dalam (Agustini & Purnaningsih, 2018), mengatakan bahwa komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu perusahaan, dimana komunikasi internal memulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan atau pun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama karyawan.

Menurut Rahman & Irma (2019), komunikasi yang baik merupakan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain. Sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan dengan baik. Didalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal, dan diagonal sering terjadi hambatan yang disebut miss komunikasi. Dengan kata lain komunikasi internal dalam suatu perusahaan merupakan salah satu faktor utama dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut penelitian Syamsul et al, (2017), komunikasi internal yang terjadi dalam suatu organisasi merupakan suatu proses yang erat kaitannya dengan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian produktivitas kerja yang optimal. Hal ini disebabkan untuk mewujudkan produktivitas kerja karyawan yang tinggi dan kondisi kerja yang harmonis, diperlukan komunikasi internal yang lancar dan efektif. Komunikasi internal yang lancar dan efektif ini di tandai dengan adanya kesalaraan antara pesan yang di sampaikan oleh komunikan (baik pimpinan maupun karyawan) dengan pekerjaan yang dilakukan, adanya kesepahaman dan ketercapaian pelaksanaan pekerjaan dengan baik. Komunikasi yang baik antara pimpinan dengan bawahan sangat menentukan adanya hubungan yang baik antara keduanya. Bila komunikasi terjalin dengan baik maka tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik pula.

Menurut Edison et al., (2016), kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit orientet yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Torang (2013), kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapatkan bahwa kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X" yaitu rasa egois dan adanya pebedaan pendapat antara pegawai Grand Griya "X".

Menurut Muhammad (2016), hambatan manusiawi merupakan jenis hambatan yang sering muncul dalam berkomunikasi dari masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, baik komunikator maupun komunikan. Hambatan ini mencakup hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia, seperti perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi, status, keterampilan mendengarkan, pencarian informasi, penyaringan informasi. Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti suasana dan iklim kerja serta tata nilai yang dianut. Dalam proses komunikasi semua pesan atau informasi yang dikirim akan diterima dengan berbagai perbedaan oleh penerima pesan/informasi, baik karena perbedaan latar belakang, persepsi, budaya maupun hal lainnya.

Solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dapatkan bahwa solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X" yaitu menjaga kekompakan meningkatkan motivasi, saling memahami satu sama lain dan menyatukan visi dan misi dalam menjalankan semua pekerjaannya.

Menurut Effendi (1986) dalam Rismayanti (2018), solusi yang dapat ditawarkan dalam mengatasi kendala-kendala yang muncul dalam proses komunikasi organisasi adalah menjaga hubungan antar personal. Hubungan yang harmonis dengan orang-orang lain dalam tingkat pribadi, antar teman, sesama sebaya ataupun dengan atasan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai pada Grand Griya "X", maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi internal pegawai pada Grand Griya "X" sudah berjalan dengan baik karena para pegawai menerapkan rasa kekeluargaan namun memiliki batasan antara pimpinan dan bawahan. Kinerja pegawai pada Grand Griya "X" sangat baik dengan melihat pencapaiannya hasil dari masing-masing karyawan, mengamati langsung cara kerja karyawan dan melihat absensi dari karyawan itu sendiri.
2. Kendala-kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X" yaitu rasa egois dan adanya pebedaan pendapat antara pegawai Grand Griya "X".
3. Solusi dalam meningkatkan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Grand Griya "X" yaitu menjaga kekompakan meningkatkan motivasi, saling memahami satu sama lain dan menyatukan visi dan misi dalam menjalankan semua pekerjaannya.

Referensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, H., & Syamsudin, A. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahman, A. S., & Irma, A. (2019). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al-Alamain Putra Nusantara Tour and Travel*. Proceeding Universitas Pamulang 1 (1), 46-53.