

Peran Komunikasi Internal Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di PT Jaya Kencanamas Farma

¹ Elmira Deviani, ² Suroso, ³ Flora Patricia Anggela

¹²³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email: Elmiradeviani@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, Suroso@ubpkarawang.ac.id², Floraanggela@ubpkarawang.ac.id³

Abstrak

PT Jaya Kencanamas Farma, merupakan perusahaan subdistributor farmasi Kesehatan yang mulai beroperasi tahun 2022. Tujuan dari penelitian ini meliputi komunikasi internal secara dimensi komunikasi internal, hubungan atau interaksi komunikasi internal, serta hambatan dalam komunikasi internal. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sebagai metode pengumpulan data serta menggunakan Teknik validitas triangulasi sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal dalam perusahaan PT Jaya Kencanamas Farma memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kondisi dimensi komunikasi, internal baik secara vertikal maupun horizontal pada PT Jaya Kencanamas Farm aini saling berkesinambungan untuk melakukan proses kerja yang struktural, hubungan komunikasi personal dan kelompok juga dilakukan dengan maksimal untuk meningkatkan kinerja. Namun, terdapat hambatan utama dalam komunikasi internal berupa miskomunikasi yang terjadi akibat kurangnya jelasnya arah komunikasi dan interpretasi pesan. Berbagai upaya telah perusahaan lakukan untuk memperbaiki kualitas komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja karyawan
Kata kunci : Komunikasi Internal, kinerja karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia

Abstract

PT Jaya Kencanamas Farma, is a pharmaceutical health sub-distributor company that began operating in 2022. The objectives of this study include internal communication in the dimensions of internal communication, internal communication relationships or interactions, and barriers in internal communication. Using a descriptive qualitative approach research method, this research involves interviews, observations, and documentation studies as data collection methods and uses data source triangulation validity techniques. The results showed that internal communication in the company PT Jaya Kencanamas Farma has an important role in improving employee performance. The conditions of internal communication dimensions both vertically and horizontally at PT Jaya Kencanamas Farma are mutually sustainable to carry out work processes that are structural in nature, personal and group communication relationships are also carried out optimally to improve performance but there are major obstacles in internal communication in the form of miscommunication that occurs due to lack of clarity in the direction of communication and message interpretation. Various efforts have been made by the company to improve the quality of internal communication to improve employee performance.

Keywords: Internal Communication, employee performance, Human Resource Management



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia terus menjadi titik fokus dan pilar utama yang diandalkan oleh dunia usaha untuk memastikan kelangsungan hidupnya di era globalisasi digital. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam semua operasi bisnis. Meskipun tersedia sarana dan prasarana yang memadai, efektivitas penyelesaian kegiatan dan tujuan perusahaan bergantung pada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dan memerlukan perhatian penuh. harus dimiliki. Sumber daya manusia akan menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan yang ada. Memperoleh, mengembangkan, serta mempertahankan sumber daya manusia berkualitas tinggi menjadi suatu keharusan bagi dunia usaha mengingat dinamika lingkungan dan kemajuan teknologi yang terus berkembang. Sumber daya manusia sangat berharga bagi suatu organisasi, sehingga semua bisnis harus mempekerjakan personel yang produktif dan berkualitas tinggi untuk mencapai efektivitas kerja. Untuk meningkatkan efektivitas kerja, penting bagi para eksekutif perusahaan atau organisasi untuk

menyelaraskan pelaksanaan manajemen sumber daya manusia dengan strategi bisnis secara menyeluruh. (Ridho et al., 2023)

Komunikasi internal memiliki nilai yang signifikan bagi suatu organisasi karena berfungsi sebagai sarana utama di mana seluruh anggota staff berkolaborasi untuk melaksanakan operasional perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama dan selaras dengan misi dan visi organisasi. Dengan menyelesaikan perselisihan, masalah, atau kesalahpahaman apa pun, komunikasi berupaya memfasilitasi hubungan antar manusia. Sebaliknya, komunikasi internal dan eksternal berpotensi merusak hubungan interpersonal dengan menimbulkan perselisihan, komplikasi, atau salah tafsir. Oleh karena itu, individu harus lebih selektif lagi dalam memilih media komunikasi agar pesan atau informasi dapat tersampaikan atau dipahami secara efektif dan bijaksana (Wilinny et al., 2019)

Sebagai pihak yang berkepentingan dalam memastikan komunikasi yang efektif di tempat kerja multikultural, bisnis memerlukan aktivitas manajemen. Empat fungsi terdiri dari aktivitas manajemen: perencanaan, kepemimpinan, organisasi, dan pengendalian. Hierarki komunikasi, komunikasi media massa, dan jaringan informal merupakan tiga aspek fundamental manajemen komunikasi internal yang diterapkan. Ketiga elemen penting ini berfungsi sebagai saluran komunikasi karyawan, memastikan seluruh operasional perusahaan berjalan dengan efektifitas dan efisiensi optimal (Wijaya, 2021)

Dalam penelitian sebelumnya oleh (Arung & Sari, 2022) di PT Sumi Asih, metode kualitatif dengan wawancara dan observasi digunakan untuk menganalisis komunikasi internal. Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi di perusahaan tersebut berjalan dengan baik, menjadi dasar penting untuk kerja sama dalam mencapai tujuan perusahaan. Selain penelitian yang dilakukan di PT Sumi Asih terdapat juga penelitian yang dilakukan Wiji Hantoro di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Probolinggo juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa perencanaan komunikasi di Dinas Kominfo Kabupaten Ponorogo terbagi menjadi dua, yaitu manajemen internal dengan koordinasi yang terstruktur dari jabatan tertinggi hingga ke tingkat bawah. Dan juga penelitian lainnya dilakukan PT Agta Sinar Jaya Bandar memberikan hasil penelitian bahwa komunikasi internal dalam dimensi komunikasi yang terjadi di perusahaan PT Agta Sinar Jaya Bandar Lampung adalah komunikasi bertingkat dan menggunakan sistem sehingga berakibat pada kurangnya keterbukaan komunikasi yang disampaikan, penyampaian gagasan dan ide untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi terhambat karena harus melalui proses peraturan yang berlaku organisasi Perusahaan(Suryani et al., 2022)

PT Jaya Kencanamas Farma berdiri pada tahun Juni 2022, merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang subdistributor Kesehatan dengan menjual produk obat bebas dan obat tertentu. PT Jaya Kencanamas Farma memiliki visi untuk menjadikan perusahaan distributor yang dapat berkembang dan terpercaya hingga mencapai skala Nasional. Untuk mencapai tujuan PT Jaya kencanamas Farma, organisasi harus terlebih dahulu meningkatkan kualitas komunikasi internalnya. Sebagai komponen integral dari kebijakan perusahaan, komunikasi internal dianggap demikian oleh seluruh manajemen perusahaan. Namun, setiap organisasi memiliki pendekatan berbeda dalam melakukan komunikasi internal. Cara ini sangat bergantung pada kekhususan bisnis masing-masing. Karyawan di berbagai tingkatan dan departemen, serta eksekutif perusahaan, merupakan konstituen utama dalam komunikasi internal. Sudut pandang ini menekankan bahwa komunikasi internal yang utama ditujukan kepada karyawan. Pada PT Jaya Kencanamas farma peran komunikasi internal dalam Perusahaan sangat diperhatikan sebagai salah satu kunci utama dalam mewujudkan visi misi perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis di PT Jaya Kencanamas farma komunikasi internal yang terjalin selama 3 bulan terakhir terjadi hambatan dalam melakukan komunikasi secara internal yang berdampak dengan timbulnya retur penjualan dari pelanggan dengan berbagai macam sebab retur seperti permintaan Expired date pada produk atau kesalahan pada saat menyiapkan barang yang akan dikirim karena adanya hambatan komunikasi internal. Fenomena seperti ini dapat berpengaruh dalam Upaya Perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga hal tersebut dapat membuat kurangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.maka dari itu, perlu adanya penelitian yang fokus membahas komunikasi internal karyawan yang terjadi di PT Jaya Kencanamas Farma untuk meningkatkan kinerja sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan mengambil

langkah-langkah yang konkret untuk mencegah terjadinya kembali masalah tersebut di masa depan dengan meningkatkan kualitas komunikasi internal.



Diagram 1 Data Retur penjualan
Sumber : PT Jaya Kencanamas farma

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi internal karyawan dalam meningkatkan kinerja di PT Jaya Kencanamas Farma, mengetahui kelompok komunikasi yang ada, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin terjadi dalam proses tersebut, Selain itu, penelitian juga akan melihat upaya yang dilakukan perusahaan untuk meminimalisir kegagalan komunikasi internal di masa yang akan datang

KAJIAN TEORI

Manajemen termasuk mencakup serangkaian operasional namun tidak terbatas pada mempekerjakan, mengarahkan, merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasi, yang dilaksanakan oleh personel dalam suatu perusahaan dengan memanfaatkan semua sumber daya organisasi yang tersedia dengan tujuan memastikan dan mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya (Hantoro, 2022)

Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pemberdayaan individu untuk melaksanakan tugasnya dengan tingkat efektivitas dan efisiensi setinggi mungkin, sehingga memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat (Syafira N, 2019) Menerapkan sistem komunikasi yang efektif dalam suatu perusahaan merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Interpretasi alternatif Manajemen Sumber Daya Manusia (Suroso et al., 2022) menyatakan bahwa manajemen berfungsi sebagai katalis untuk semua upaya yang terkait dengan perencanaan strategis, koordinasi, pengawasan, dan pengorganisasian sumber daya manusia dalam suatu bisnis atau organisasi, dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan. tujuan kebutuhan individu atau organisasi.

Tindakan berkomunikasi adalah sebuah prosedur. Komunikasi sebagai suatu proses menunjukkan bahwa komunikasi terdiri dari rangkaian tindakan atau kejadian yang saling berhubungan yang terjadi dalam jangka waktu tertentu. (Oktarina Yetty, 2017) Komunikasi internal dan eksternal merupakan ruang lingkup komunikasi dalam organisasi.

Menurut Hasbi (Dalam Siregar, 2021:69.) Komunikasi internal organisasi adalah proses pertukaran informasi antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini dapat terjadi antara atasan dan bawahan, antar bawahan, antar atasan, dan antar bagian. dimensi komunikasi internal dibagi menjadi 2 kelompok utama yaitu komunikasi vertikal dan horizontal :

1. Komunikasi vertikal, Merupakan komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya, dari bawah ke atas
2. Komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang Berlangsung antar anggota organisasi

yang memiliki kedudukan yang sama, baik dalam satu bagian maupun antar bagian. Pesan dalam komunikasi ini dapat mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar-bagian. Komunikasi horizontal ini dapat memudahkan individu melakukan *sharing knowledge*, pengalaman kerja, metode bekerja dan masalah sebagai bahan evaluasi dalam bekerja

Berdasarkan hubungan atau interaksinya dalam organisasi, pesan komunikasi organisasi dibagi menjadi komunikasi personal dan komunikasi kelompok.

a. Komunikasi Personal (*Personal Communication*)

Komunikasi personal adalah proses dimana pesan atau informasi pertukaran antara dua individu dilakukan. Jenis komunikasi ini dapat terjadi melalui interaksi tatap muka langsung, yang memungkinkan terjadinya dialog dan kontak pribadi yang lebih personal. Selain itu, komunikasi personal juga dapat terjadi melalui berbagai media seperti telepon, video call, dan sarana komunikasi lainnya. Melalui komunikasi personal, individu dapat saling bertukar informasi, menyampaikan pesan, dan membangun hubungan interpersonal yang lebih dekat.

b. Komunikasi Kelompok (*Group Communication*)

Komunikasi kelompok merujuk pada interaksi antara seseorang dengan sekelompok orang dalam konteks organisasi. Jenis komunikasi ini dapat terlihat dalam berbagai situasi di dalam organisasi, seperti dalam rapat, pertemuan, kerja sama tim, komunikasi di dalam divisi atau departemen, dan lain sebagainya. Dalam komunikasi kelompok, setiap individu atau anggota kelompok saling berinteraksi, saling memengaruhi, dan mencapai kepuasan serta tujuan bersama. Terdapat kolaborasi untuk mencapai tujuan bersama, pembagian peran di dalam kelompok, serta terbentuknya ikatan yang kuat di antara anggota kelompok. Komunikasi kelompok dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu komunikasi dalam kelompok kecil dan besar

Hambatan dalam komunikasi

Menurut Harun dalam (Siregar et al., 2021:114) bahwa hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Latar Belakang (*Frame of Reference*)

Individu yang berbeda-beda cenderung menafsirkan pesan komunikasi dengan cara yang beragam, dipengaruhi oleh pengalaman dan latar belakang mereka masing-masing. Fenomena ini dapat mengakibatkan keberagaman dalam proses pembuatan dekripsi pesan, serta memengaruhi bagaimana pesan tersebut dipahami dan diinterpretasikan. Para pakar komunikasi sepakat bahwa perbedaan dalam interpretasi pesan merupakan faktor kunci yang dapat menghambat pemahaman yang seragam dalam komunikasi.

2. Mendengarkan Secara Selektif

Mengetahui bentuk persepsi yang selektif, dimana seorang tidak akan menerima informasi baru jika informasi tersebut berbeda dengan kepercayaan mereka. Jika seorang memiliki pengarahan dari manajemen, maka ia hanya akan mengingatkan hal-hal yang memperkuat kepercayaan mereka.

3. Pertimbangan Nilai (*Value Judgements*)

Dalam setiap situasi komunikasi, penerima akan melakukan penilaian nilai terhadap pesan sebelum menerima komunikasi lengkap. Hal ini berarti bahwa pemberian nilai terhadap pesan akan langsung mempengaruhi pandangan dan reaksi penerima terhadap perkataan, gagasan, dan tindakan komunikator.

4. Dapat dipercayai Sumber (*Source Credibility*)

Kepercayaan penerima terhadap komunikator adalah keyakinan, kepercayaan, dan pengakuan penerima terhadap pesan dan tindakan komunikator. Tingkat kepercayaan penerima kepada komunikator akan langsung mempengaruhi kepercayaan penerima terhadap perkataan, gagasan, dan tindakan komunikator.

5. **Persoalan Bahasa (*Semantic Problem*)**
 Persoalan ini disebabkan karena kata-kata dapat memiliki arti yang berbeda bagi orang-orang yang berbeda, sehingga komunikator harus berbicara dalam bahasa yang sama dengan lawan komunikasi mereka agar sepemahaman
6. **Penyaringan (*Filtering*)**
 Penyaringan atau filtering biasa terjadi dalam arus komunikasi ke atas dalam organisasi atau lembaga. Penyaringan ini berkaitan dengan "manipulasi" informasi yang dilakukan sedemikian rupa sehingga informasi dapat ditangkap secara berbeda oleh penerimanya.
7. **Perbedaan Status (*Status Differences*)**
 Dalam organisasi seringkali melihat tingkat status individu secara hierarki melalui berbagai tingkatan seperti gelar atau titel, kantor, dan sebagainya. Perbedaan status seperti ini dapat menimbulkan ancaman bagi seorang yang memiliki lebih rendah kedudukannya dalam hierarki, yang mana dapat menimbulkan penyimpangan dalam komunikasi.
8. **Tekanan Waktu (*Time Pressures*)**
 Tekanan waktu adalah hambatan krusial bagi komunikasi di dalam suatu organisasi. Ketidaktepatan waktu merupakan kegagalan dari sistem komunikasi yang ditentukan secara formal, yang seringkali disebabkan oleh tekanan waktu.

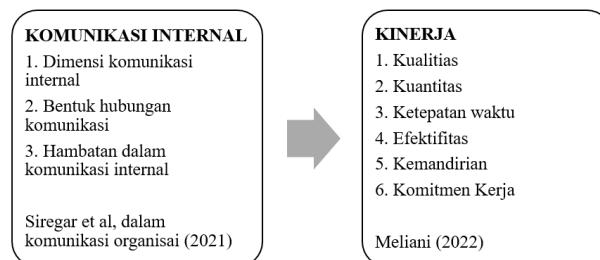
Kinerja karyawan

Dalam studi manajemen kinerja pegawai adalah hal yang memerlukan pertimbangan yang penting yaitu pertimbangan bahwa kinerja individu dalam suatu organisasi berperan penting dalam menentukan kinerja keseluruhan organisasi. Keberhasilan atau kegagalan kinerja organisasi dipengaruhi oleh sejauh mana kinerja individu maupun kelompok pegawai di dalamnya. (Budiyanto & Mochklas, 2020)

Menurut Elmanda (Dalam Meliani, 2022) menyebutkan bahwa terdapat 6 indikator kinerja karyawan, yaitu :

1. Kualitas, pekerjaan produk dan peningkatan pada pekerjaan yang telah dihasilkan berdasarkan keterampilan dan kecakapan karyawan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah unit, jumlah prosesnya aktivitas yang bisa diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain atau aktivitas dapat selesai lebih cepat dari waktu yang ditargetkan.
4. Efektifitas, merupakan cara perusahaan menggunakan sumber daya manusia secara maksimal.
5. Kemandirian, tahapan seorang karyawan yang akan menjalankan fungsinya nanti, yaitu komitmen untuk bekerja.
6. Komitmen kerja, yaitu tingkat loyalitas dan tanggung jawab seorang karyawan terhadap perusahaan.

KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1 Paradigma Penelitian
 Sumber : Kajian Penulis

METODOLOGI PENELITIAN

Data untuk penelitian deskriptif kualitatif ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, tinjauan literatur yang relevan, dan pemeriksaan dokumentasi yang relevan. Informasi dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 4 pegawai dari berbagai divisi dan tinjauan literatur yang relevan untuk memperoleh data mengenai pembahasan komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja karyawan dan jurnal yang sesuai dengan pembahasan penelitian terkait komunikasi internal dan kinerja pegawai

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi, sebagai metode verifikasi integritas data, menggunakan sumber informasi tambahan untuk tujuan verifikasi atau perbandingan dengan data primer.

Triangulasi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan validitas data. Dengan menggunakan berbagai jenis sumber data dengan informan yang berbeda, penelitian ini memungkinkan untuk mengumpulkan data dari sudut pandang yang beragam. Hal ini memperkuat hasil penelitian dengan memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diverifikasi dan diperkuat dari berbagai perspektif, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan valid

Lokasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah di PT Jaya Kencanamas Farma, Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data utama yang berupa wawancara kepada 4 informan yang bekerja di PT Jaya Kencanamas farma serta sumber data tambahan berupa dokumentasi selama melakukan penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pentingnya peran Komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma dalam setiap proses kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia, baik itu yang berperan sebagai manajer, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota staff, semua pegawai yang ikut serta dalam organisasi melakukan komunikasi internal secara dua arah baik komunikasi dengan manajer ataupun dengan komunikasi antar pegawai, sama seperti PT Kencana Jaya Farma yang didalamnya terdapat komunikasi internal yang terjalin antara atasan dengan bawahan ataupun antara sesama pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapatkan dari informan, peneliti memperoleh berbagai data dan observasi mengenai komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan yang ada di PT Jaya Kencanmas farma ini dan untuk mendukung peneliti dalam memenuhi kebutuhan penelitiannya yaitu dengan mengetahui komunikasi internal yang terjalin di PT Jaya Kencanamas Farma.

Berikut merupakan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan

a) Dimensi Komunikasi Internal

Komunikasi internal dalam perusahaan adalah proses yang sangat penting untuk menciptakan aliran informasi efektif antara manajemen dan karyawan. Dalam perusahaan PT Jaya Kencanamas Farma, komunikasi internal yang bersifat vertikal dan horizontal memiliki peran penting dalam menjaga aliran informasi yang efektif dan membangun kerja sama yang efektif antara individu atau tim dengan tingkat jabatan atau posisi yang setara.

Komunikasi internal secara vertikal di PT Jaya Kencanamas Farma berjalan dengan baik, dengan keterlibatan karyawan serta pemahaman mereka terhadap tujuan perusahaan. Namun, terdapat keputusan mutlak yang bersifat tidak dapat diubah oleh divisi lainnya, seperti peraturan baku terkait ketentuan pendistribusi ketentuan obat yang di dasari dengan kebijakan pemerintah berupa Undang Undang terkait pendistribusian Obat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal yang terjalin secara vertikal mencakup dialog dan konsultasi dengan hubungan atasan dan bawahan terjalin dengan baik untuk memutuskan suatu kebijakan tertentu kecuali kebijakan yang bersifat *mandatory*

Pentingnya komunikasi internal secara vertikal di PT Jaya Kencanamas Farma tergambar dari kesinambungan antara pengalaman dari usaha sebelumnya (Apotek Kencana Jaya) dan pengembangan usaha menjadi PT Jaya Kencanmas farma. Meskipun perusahaan masih dalam tahap pengembangan, hubungan yang baik antara atasan dan bawahan diakui menunjukkan bahwa proses komunikasi internal vertikal telah menjadi bagian integral dari budaya perusahaan

Sedangkan, komunikasi internal secara horizontal di PT Jaya Kencanamas Farma memiliki peran kritis dalam membangun kolaborasi antar divisi yang efektif di antara individu atau tim dengan tingkat jabatan atau posisi yang setara. Data dari wawancara dengan informan 1 dan informan 3 mengungkapkan bahwa perusahaan menekankan pembangunan hubungan komunikasi horizontal dengan prinsip kekeluargaan. Menurut informan 1, langkah ini diperlukan untuk mendukung kerja sama yang baik di antara rekan kerja, di mana hubungan yang terjalin sejalan dengan suasana kekeluargaan dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja tim. Hal ini berhubungan dengan teori (Budiyanto & Mochklas, 2020) mengenai kinerja Berhasil atau tidaknya kinerja seorang pegawai yang telah dicapai pada organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja baik secara individu maupun kelompok. Informan ke 3 memberikan gambaran lebih lanjut bahwa hubungan komunikasi secara horizontal di PT Jaya Kencanamas Farma dapat diajak kerjasama baik dalam satu divisi maupun antar divisi. Keberhasilan kerjasama ini mencerminkan adanya komunikasi yang baik dan kolaboratif di antara individu atau tim yang memiliki tingkat jabatan yang sama

Konsep sistem kekeluargaan dalam konteks komunikasi internal secara horizontal menunjukkan bahwa setiap anggota tim dianggap sebagai bagian dari satu keluarga yang saling mendukung dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama perusahaan. Budaya kerja kekeluargaan ini menciptakan lingkungan di mana kolaborasi, penghargaan terhadap pendapat, dan pemahaman terhadap perbedaan karakter menjadi landasan bagi kinerja karyawan kerja yang optimal

Komunikasi internal secara horizontal di PT Jaya Kencanamas Farma tidak hanya berfokus pada pertukaran informasi, tetapi juga mengusung nilai-nilai kekeluargaan dan kolaborasi. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung visi perusahaan dan memberikan landasan bagi pencapaian tujuan bersama

b) Hubungan atau interaksi komunikasi Internal

Dalam konteks hubungan komunikasi secara personal dan kelompok, penting untuk memahami bahwa komunikasi yang baik antara karyawan dan antar divisi merupakan fondasi utama dalam mencapai tujuan bersama. Pernyataan informan 4 menekankan pentingnya komunikasi yang efektif di PT Jaya Kencanamas Farma untuk memastikan bahwa setiap individu dapat bekerja secara sinergi dan berkesinambungan. Dengan adanya komunikasi yang baik, karyawan dapat saling bekerja sama dan memahami peran satu sama lain serta tanggung jawab masing-masing, sehingga meningkatkan kinerja secara keseluruhan guna mencapai visi atau tujuan perusahaan

Informan ke 3 menyoroti upaya nyata dalam mengatasi miskomunikasi internal melalui pembentukan grup *WhatsApp* sebagai sarana untuk berdiskusi dan berkomunikasi antar bagian divisi. Melalui grup *WhatsApp* ini, anggota tim dapat saling berbagi informasi, mengklarifikasi pertanyaan, dan mengkoordinasikan tugas dengan lebih efisien. Hal ini tidak hanya meminimalisir kesalahan komunikasi antar divisi, tetapi juga memperkuat hubungan personal antara anggota tim sehingga tercipta lingkungan kerja yang baik

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan komunikasi secara personal dan kelompok di PT Jaya Kencanamas Farma memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kinerja karyawan. Melalui komunikasi yang terbuka, jelas, dan berkelanjutan, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana setiap individu merasa didengar, dihargai, dan terlibat dalam mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan kedua informan tersebut dapat dikatakan bahwa hubungan komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma baik secara personal maupun secara tim dengan didukung dengan media komunikasi seperti *whatsapp* dapat mempengaruhi kinerja karyawan ke arah lebih baik

c) **Hambatan komunikasi internal**

Hambatan dalam komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma, yang disebabkan oleh miskomunikasi. Informan 2 mengatakan bahwa perbedaan pemahaman tata cara bahasa adalah salah satu penyebab miskomunikasi, yang dapat diatasi dengan menjelaskan kembali pesan agar pemahaman yang benar dapat tercapai. Informan 3 memberikan contoh miskomunikasi terkait kesalahan barang dan faktur, yang masih menjadi tantangan berulang. Untuk mengatasi tantangan ini, upaya yang dilakukan untuk memperkuat arah komunikasi yang jelas dan meningkatkan transparansi dalam menyampaikan informasi.

Sesuai dengan teori Harun dalam (Siregar et al., 2021) menjelaskan bahwa hambatan dalam komunikasi dapat berasal dari beberapa sumber, salah satunya adalah perbedaan pemahaman yang mengakibatkan miskomunikasi. dan menambahkan bahwa perbedaan pemahaman dapat terjadi karena perbedaan tata cara bahasa, perbedaan pemahaman semantik, dan perbedaan pemahaman pragmatik. Perbedaan tata cara bahasa adalah salah satu penyebab miskomunikasi yang disebutkan oleh informan 2. Untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma maka dilakukan langkah-langkah untuk mengatasi perbedaan pemahaman, seperti menjelaskan kembali pesan agar pemahaman yang benar dapat tersampaikan

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Setelah melakukan analisis dan observasi terkait dengan Komunikasi Internal PT Jaya Kencanamas Farma ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi komunikasi yang dilakukan secara vertikal maupun horizontal pada PT Jaya Kencanamas Farma, terjalin dengan baik Komunikasi vertikal memainkan peran kunci dalam menjaga aliran informasi antara manajemen dan karyawan sedangkan komunikasi secara horizontal juga diperlukan untuk memastikan aliran informasi yang lancar di antara berbagai divisi dengan menerapkan sistem kekeluargaan untuk membangun hubungan kerja yang baik, kolaborasi, dan koordinasi yang efektif
2. Terdapat hambatan dalam komunikasi internal, seperti miskomunikasi yang disebabkan oleh perbedaan pemahaman. Upaya yang dilakukan oleh karyawan internal PT Jaya Kencanamas Farma untuk mengatasi hambatan ini dengan memperkuat arah komunikasi yang jelas dan meningkatkan pemahaman dalam menyampaikan informasi.
3. Hubungan komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma memiliki peran yang aktif dalam membangun kolaborasi antar divisi yang efektif untuk mewujudkan visi misi perusahaan. Hubungan komunikasi internal yang terjalin baik secara personal maupun kelompok dapat meminimalisir hambatan yang mungkin akan terjadi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan

Penerapan komunikasi internal yang efektif membawa implikasi positif, seperti meningkatnya kinerja karyawan dengan memanfaatkan efektivitas komunikasi antara manajemen dan karyawan. Jaya Kencanamas Farma perlu terus memperkuat komunikasi internal, baik secara vertikal maupun horizontal, guna menjaga aliran informasi yang efektif dan membangun kolaborasi antar divisi yang baik. Fokus pada pengembangan hubungan komunikasi personal dan kelompok juga menjadi hal yang penting untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Selain itu, langkah-langkah perlu diambil PT Jaya Kencanamas Farma untuk mengatasi hambatan dalam komunikasi internal, seperti terus melakukan evaluasi Ketika terjadi kegagalan dalam komunikasi secara internal dan peningkatan transparansi pemahaman dalam menyampaikan informasi. Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi internal di PT Jaya Kencanamas Farma dapat berkontribusi secara positif terhadap kinerja karyawan dan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan dengan efektif

DAFTAR PUSTAKA

- Arung, A. L., & Sari, W. P. (2022). Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik. *Kiwari*, 1(2), 350. <https://doi.org/10.24912/ki.v1i1.15680>
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja. In *Evaluasi Kinerja SDM*.
- Hantoro, W. (2022). ANALISIS MANAJEMEN KOMUNIKASI INTERNAL DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PONOROGO. *SKRIPSI*, 104.
- meliani, mauli siagian. (2022). *pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT SAT nusa persada Tbk*. 4(07), 437–449.
- Oktarina Yetty, Y. A. (2017). *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik* (Y. Wiguno (ed.); 1st ed.).
- Prawiro, D. S., Suroso, S., & Anggela, F. P. (2022). Perencanaan Sumber Daya Manusia Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak dr Djoko Pramono. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 9758–9766. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.3229>
- Ridho, M. N., Suherman, E., & Angela, F. P. (2023). Analisis Jabatan dalam Mewujudkan Efektivitas Kerja pada PT. Nur Aen Agritama. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(2), 1417. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i2.1298>
- Siregar, P. J. (n.d.). *KOMUNIKASI ORGANISASI*.
- Suryani, S., Susanti, M., & Evadiani, Y. (2022). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Agta Sinar Jaya Bandar Lampung. *Journal on Education*, 5(1), 753–759. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i1.680>
- Syafira N. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Wijaya, A. B. (2021). Analisis Manajemen Komunikasi Internal di CV. Karunia Sejahtera Motor. *Agora*, 9(1), 1–10.
- Wilianny, W., Halim, C., Sutarno, S., Nugroho, N., & Hutabarat, F. A. M. (2019). Analisis Komunikasi Di PT. Asuransi Buana Independent Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(1), 1–6.