

## Analisis Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Delta Inti Indonesia Bogor

Metta Shelianny, Nurdinni Tilova  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
Shelianymetta@gmail.com, dosen02216@unpam.ac.id

Received 20 Agustus 2025 | Revised 15 September 2025 | Accepted 15 Oktober 2025

\*Korespondensi Penulis

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Delta Inti Indonesia Bogor, perusahaan yang bergerak di bidang layanan laundry khusus rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap (8) delapan informan, terdiri dari (2) dua key informan (HRD dan Supervisor) serta (6) enam informan (karyawan *staff* operasional). Untuk menjamin keabsahan data, peneliti ini juga menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dua arah yang terbuka, konsisten, dan konstruktif mampu meningkatkan pemahaman tugas, membangun hubungan kerja yang lebih harmonis, serta mendorong motivasi dan rasa tanggung jawab dalam bekerja. Sebaliknya, komunikasi satu arah dan kurangnya kejelasan informasi sering menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan efektivitas kerja, serta menghambat produktivitas. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem komunikasi internal melalui pelatihan komunikasi, forum diskusi rutin, dan evaluasi antarbagian. Dengan memperkuat aspek komunikasi internal, perusahaan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif, produktif, dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Komunikasi; Kinerja Karyawan; Komunikasi Internal.

### Abstract

*This study aims to analyze the role of communication in improving employee performance at PT Delta Inti Indonesia Bogor, a company engaged in hospital-specific laundry services. The research employs a descriptive qualitative approach with in-depth interview techniques involving (8) eight informants, consisting of (2) two key informants (HRD and Supervisor) and (6) six informants (operational staff employees). To ensure data validity, this study also uses triangulation techniques. The results show that two-way communication that is open, consistent, and constructive can enhance task comprehension, foster more harmonious work relationships, and encourage motivation and a sense of responsibility in the workplace. In contrast, one-way communication and a lack of information clarity often lead to misunderstandings, reduced work effectiveness, and hindered productivity. This study provides significant practical contributions to the company by offering improvements to internal communication systems through communication training, regular discussion forums, and interdepartmental evaluations. Moreover, these findings contribute academically by strengthening the understanding of the relationship between communication and employee performance in service-based organizations. By enhancing internal communication, the company is expected to create a more effective, productive, and sustainable work environment.*

**Keywords:** Communication; Employee Performance; Internal Communication.

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi perusahaan karena menjadi penggerak utama dalam menjalankan aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan. Kinerja karyawan yang optimal menentukan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Hasibuan (2017) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien demi mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam praktiknya, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya komunikasi.

Komunikasi menjadi elemen penting dalam organisasi karena melalui komunikasi setiap rencana, instruksi, maupun evaluasi dapat tersampaikan dengan baik. Menurut Tubbs dan Moss (1996), komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan nyata. Mangkunegara (2017) menambahkan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi, koordinasi, dan rasa tanggung jawab karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak jelas berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan efektivitas kerja, serta menghambat produktivitas (Hamali, 2016).

Beberapa penelitian terdahulu juga menguatkan peran komunikasi dalam peningkatan kinerja. Sariani (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa strategi komunikasi yang tepat dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. Penelitian Wijaya, Shahirah, dan Yuliana (2022) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara Monika dan Kusumawardhani (2023) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang harmonis dapat meminimalisir kesalahpahaman antara atasan dan bawahan serta meningkatkan produktivitas kerja.

PT Delta Inti Indonesia Bogor sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa laundry rumah sakit juga menghadapi tantangan serupa. Meskipun perusahaan telah mengadopsi standar operasional yang ketat sesuai regulasi kesehatan, permasalahan komunikasi internal masih menjadi kendala yang berdampak pada kinerja karyawan. Fenomena yang muncul di lapangan antara lain berupa instruksi yang tidak jelas dari atasan, miskomunikasi antarbagian, hingga meningkatnya keluhan pelanggan terkait kesalahan pengiriman linen baik dari segi jumlah, jenis, maupun kualitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah utama tidak hanya berasal dari aspek teknis pencucian, tetapi terutama dari lemahnya sistem komunikasi internal perusahaan.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan makna. Metode ini dipilih karena permasalahan yang diteliti berkaitan dengan makna, pengalaman, dan interpretasi informan mengenai komunikasi internal serta kaitannya dengan kinerja karyawan. Pendekatan kualitatif dianggap relevan karena mampu memberikan pemahaman mendalam dan komprehensif mengenai fenomena komunikasi yang terjadi dalam organisasi sesuai dengan konteks nyata di lapangan.

Subjek penelitian terdiri atas karyawan operasional, supervisor, serta pihak manajemen perusahaan yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian. Dengan teknik purposive sampling, peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

**Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2019:203) “instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah”. Hal ini berarti seorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian. Penelitian kualitatif sebagai *human*

*instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, menganalisa data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

### Unit Analisis Data

Menurut Morrisan (2017:166) “unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis, unit analisis ini biasanya juga disebut sebagai unit observasinya”. Unit yang menjadi sasaran di penelitian ini adalah karyawan di PT Delta Inti Indonesia Bogor dengan unit analisisnya yaitu 2 orang key informan didasarkan 1 orang sebagai key informan dengan jabatan *Human Resources Department* (HRD) dan 1 orang sebagai key informan dengan jabatan Supervisor beserta 6 orang karyawan sebagai informan.

### Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang akurat dan relevan guna mendukung analisis dan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan kebutuhan, adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Berikut penjelasannya :

#### 1. Teknik Observasi

wawancara selalu berkomunikasi dengan orang sedangkan observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek alam lainnya. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109), observasi adalah kondisi di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang konteks data dalam konteks situasi sosial secara keseluruhan yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif yang lebih menyeluruh.

#### 2. Teknik Wawancara

Wawancara yang merupakan bentuk komunikasi dua arah yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden yang relevan. Menurut Sugiyono (2018:467) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat

#### 3. Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) Dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

#### 4. Teknik Triangulasi

Menurut Moelong (2018: 330) yang dimaksud dengan triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti mencari data yang sama dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### a. Key Informan:

**Tabel 1: Key Informan Penelitian**

NO.	NAMA	USIA	PEND	JABATAN	MASA KERJA
1.	Key Informan 1	38 Tahun	SMK	HRD	11 Tahun
2.	Key Informan 2	30 Tahun	SMK	Supervisor / SVP	9 Tahun

#### b. Informan:

**Tabel 2: Informan Penelitian**

NO.	NAMA	USIA	PEND	JABATAN	MASA KERJA
1.	Informan 1	40 Tahun	SMA	Staff Produksi	9 Tahun
2.	Informan 2	35 Tahun	SMA	Staff Produksi	6 Tahun
3.	Informan 3	39 Tahun	SMA	Staff Produksi	9 Tahun
4.	Informan 4	43 Tahun	SMK	Staff Produksi	7 Tahun
5.	Informan 5	27 Tahun	SMA	Staff Produksi	7 Tahun
6.	Informan 6	23 Tahun	SMK	Staff Produksi	4 Tahun

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Delta Inti Indonesia. Dari hasil wawancara dengan delapan informan yang terdiri dari dua key informan (Manajer HRD dan Supervisor) serta enam informan (karyawan operasional), dapat diketahui bahwa komunikasi di lingkungan perusahaan belum sepenuhnya berjalan efektif. Komunikasi yang berlangsung dua arah dan terbuka ternyata mampu memperkuat pemahaman karyawan terhadap tugas, mendorong motivasi, serta mempererat hubungan antar individu di tempat kerja. Namun, ketika komunikasi hanya berjalan satu arah, informasi sering kali menjadi kurang jelas sehingga memunculkan kebingungan, kesalahpahaman, bahkan menurunkan semangat kerja karyawan.

Berdasarkan indikator komunikasi menurut Tubbs dan Moss dalam Rustini dan Amelia 2018:22-28, ditemukan bahwa pada aspek pemahaman, sebagian karyawan masih menganggap instruksi yang diberikan atasan kurang jelas sehingga mereka merasa bingung dalam melaksanakan tugas. Hal ini berdampak pada efektivitas kerja yang menurun karena adanya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Pada aspek kesenangan, komunikasi antar karyawan umumnya berjalan dalam suasana yang akrab dan menyenangkan, namun interaksi dengan atasan masih dirasakan kaku sehingga menimbulkan jarak psikologis. Pada aspek pengaruh terhadap sikap, komunikasi yang terjalin mampu memberikan dorongan dan motivasi, meski beberapa karyawan lebih memilih untuk bekerja mandiri sesuai pengalaman. Selanjutnya, pada aspek hubungan yang makin baik, ditemukan bahwa hubungan sesama rekan kerja terjalin erat, sementara hubungan dengan atasan belum sepenuhnya terbuka. Sedangkan pada aspek tindakan, komunikasi dua arah mampu membantu karyawan dalam pengambilan keputusan dan efisiensi kerja, namun komunikasi satu arah masih sering menimbulkan kendala koordinasi lintas bagian.

Dari sisi kinerja karyawan berdasarkan indikator Mangkunegara, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kualitas kerja, sebagian besar karyawan sudah mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar perusahaan, walaupun masih perlu peningkatan dalam hal inisiatif dan kerja sama tim. Pada aspek kuantitas kerja, target pekerjaan umumnya dapat tercapai, tetapi kendala berupa keterbatasan jumlah staf dan masalah teknis di lapangan membuat kinerja tidak selalu stabil. Pada aspek pelaksanaan tugas, sebagian besar karyawan berusaha mengikuti prosedur yang ada, meski tekanan kerja dan sistem baru sering mengganggu konsentrasi. Sedangkan pada aspek tanggung jawab, mayoritas karyawan menunjukkan kesadaran yang baik dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai arahan, meski belum semuanya rutin melakukan evaluasi terhadap hasil kerja yang telah dilakukan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan teori bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi akan meningkatkan pemahaman tugas, memperbaiki hubungan kerja, serta mendorong motivasi dan tanggung jawab karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif, khususnya komunikasi satu arah atau informasi yang tidak jelas, justru menjadi hambatan bagi peningkatan kinerja. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem komunikasi internal dijalankan oleh manajemen perusahaan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan beberapa informan lainnya di PT Delta Inti Indonesia, dapat disimpulkan bahwa kurangnya efektivitas komunikasi di lingkungan kerja menjadi

faktor utama yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan karena informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas yang dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidaktepatan dalam pelaksanaan tugas sehingga kinerja karyawan menjadi menurun.

Dari hasil wawancara dengan dengan seluruh key informan dan informan, dapat disimpulkan bahwa dua aspek yang paling bermasalah dan memberikan dampak nyata terhadap kinerja karyawan adalah indikator pemahaman dan kesenangan. Permasalahan pada dua aspek ini muncul secara konsisten dari sebagian besar informan, baik dari pihak manajerial maupun karyawan produksi, dan menjadi hambatan utama dalam kelancaran komunikasi serta pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Pada aspek pemahaman, seluruh key informan dan informan mengaku bahwa pesan atau instruksi dari atasan sering kali tidak tersampaikan dengan jelas dan sulit dipahami. Beberapa di antaranya menyebutkan bahwa perbedaan cara penyampaian dan kurangnya penyesuaian bahasa menjadi penyebab utama kebingungan di lapangan. Akibatnya, tugas tidak selalu bisa dikerjakan sesuai arahan karena kurangnya pemahaman sejak awal. Oleh karena itu, solusi yang diharapkan karyawan meliputi pemberian penjelasan ulang dengan bahasa yang lebih sederhana, pelatihan atau bimbingan lanjutan, serta briefing rutin sebelum bekerja, agar seluruh anggota tim memiliki pemahaman yang sama (Key Informan 1 dan 2, Informan 1, 2, 3, 4, 5, dan 6).

Sementara itu, pada aspek kesenangan, suasana komunikasi yang dirasakan dari key informan 1, informan 1,2 dan 5 tidak selalu menyenangkan, terutama saat berhubungan dengan atasan. Banyak yang menyatakan bahwa komunikasi dari atasan sering bersifat satu arah, terlalu formal, bahkan terkadang menimbulkan tekanan. Berbeda dengan key informan 2, informan 4 dan 6 sudah merasa nyaman dengan komunikasi saat ini tetapi terkadang masih tegang dan terasa kaku. Komunikasi yang tidak menyenangkan ini membuat karyawan merasa tidak nyaman, sulit menyampaikan pendapat, dan kurang semangat dalam bekerja. Untuk mengatasi hal ini, karyawan menyarankan agar atasan dapat menciptakan komunikasi yang lebih terbuka dan dua arah, membangun lingkungan kerja yang suportif, serta mencairkan suasana dengan pendekatan yang lebih manusiawi dan saling menghargai.

Dampak dari dua aspek ini cukup signifikan terhadap kinerja karyawan. Kurangnya pemahaman menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, sedangkan komunikasi yang tidak menyenangkan menurunkan motivasi kerja. Jika tidak segera ditangani, kedua masalah ini dapat memperburuk hubungan kerja dan menurunkan produktivitas. Oleh karena itu, fokus perbaikan komunikasi di PT Delta Inti Indonesia dimulai dari peningkatan pemahaman dan penciptaan suasana komunikasi yang lebih nyaman dan membangun.

Dalam indikator pengaruh pada sikap, para informan menyarankan evaluasi gaya komunikasi agar lebih humanis, memberikan motivasi, dan mendengarkan keluhan karyawan secara personal untuk mengembalikan semangat kerja. Karena seluruhnya kecuali informan 5 mengatakan kalau sudah mulai merasa termotivasi tetapi masih tidak konsisten dan tergantung situasi dalam bekerja.

Terkait hubungan yang makin baik, mereka merasakan ada kepedulian dan tujuan yang sama dan hubungan komunikasi sudah baik antar rekan kerja tetapi komunikasi atasan saja yang kurang terbuka. Maka dari itu, mereka menekankan pentingnya komunikasi rutin seperti diskusi informal, evaluasi bersama, dan keterbukaan agar tercipta hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan (dari seluruh key informan dan informan).

Pada aspek tindakan, hanya informan 2 dan 5 saja yang masih kurang terbantu karena komunikasi yang satu arah tetapi informan lainnya mengatakan komunikasi dan masukannya dapat membantu pekerjaannya, oleh karena itu solusi yang diberikan antara lain adalah menyampaikan informasi secara jelas dan terarah, memberikan umpan balik yang membangun, serta memastikan pesan tersampaikan dengan cara yang mudah dipahami dan tidak menekan.

Meskipun para informan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda, baik melalui jalur formal maupun non-formal di bidang laundry rumah sakit, mereka sepakat bahwa pelatihan kerja sangat berperan dalam meningkatkan kinerja, khususnya dalam empat aspek utama yang mendukung efisiensi dan mutu layanan di unit laundry kesehatan, yaitu :

1. Kualitas

Key informan 1 dan 2 menekankan bahwa pelatihan kerja sangat penting untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Mereka menyarankan adanya penjelasan ulang dan bimbingan langsung, terutama bagi karyawan yang masih sering melakukan kesalahan karena kurang memahami prosedur kerja. Informan 1 juga menyatakan bahwa kurangnya ketelitian dalam bekerja dapat diatasi jika diberikan pelatihan ulang yang menjelaskan kembali langkah-langkah kerja secara sistematis dan efisien. Dengan melakukan penjelasan ulang standar operasional prosedur (SOP) dan teknik kerja secara berkala itu membuat pendekatan mudah dipahami agar kualitas kerja menjadi lebih optimal.

## 2. Kuantitas

Menurut informan 2 dan 5 mengungkapkan bahwa pembagian tugas yang tidak merata serta jumlah *staff* yang tidak seimbang sering menurunkan kuantitas kerja dan mereka menyarankan agar setiap karyawan dibekali pelatihan agar dapat bekerja secara mandiri tanpa terlalu bergantung pada atasan atau rekan kerja lainnya. Key informan 2 juga menekankan bahwa pembekalan dan pelatihan tentang pembagian kerja serta manajemen waktu perlu dilakukan agar setiap karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efisien meskipun dengan kondisi *staff* yang terbatas. Pelatihan efisiensi kerja dan koordinasi tim sangat dibutuhkan agar pembagian tugas berjalan lancar dan kuantitas kerja tetap tercapai.

## 3. Pelaksanaan Tugas

Key informan 1, informan 1 dan 5 menyampaikan bahwa kurangnya pemahaman terhadap tugas sering membuat karyawan bekerja hanya berdasarkan perkiraan yang menyebabkan kesalahan teknis. Pentingnya pelatihan kerja yang membahas secara rinci seluruh proses kerja dari awal hingga akhir agar tidak kebingungan dalam pelaksanaan tugasnya. Dengan adanya pelatihan teknis menyeluruh mengenai alur kerja dan prosedur membuat pelaksanaan tugas dapat dilakukan secara tepat, teliti dan efisien.

## 4. Tanggung Jawab

Informan 6 mengungkapkan bahwa meskipun dirinya memiliki rasa tanggung jawab tetapi kurangnya evaluasi atau umpan balik dari atasan membuatnya ragu dalam melakukan pekerjaannya. Sementara itu, key informan 2 dan informan 4 menyarankan agar pelatihan juga diikuti dengan sistem evaluasi dan pembinaan berkelanjutan yang dapat mendorong rasa tanggung jawab serta meningkatkan kepedulian terhadap hasil kerja. Dengan itu, pelatihan dengan evaluasi rutin dan sesi umpan balik sangat diperlukan agar karyawan merasa dihargai, tahu apa yang perlu diperbaiki dan bertanggung jawab atas tugas yang dijalankan.

Pelatihan kerja terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di unit laundry rumah sakit, khususnya dalam aspek kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Para informan sepakat bahwa pelatihan yang terstruktur dan disertai evaluasi berkelanjutan mampu memperbaiki pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP), meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan teknis, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap hasil kerja. Oleh karena itu, pelatihan perlu dijadikan strategi rutin dalam mendukung mutu layanan dan kinerja operasional secara menyeluruh.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan di PT Delta Inti Indonesia Bogor. Komunikasi yang bersifat terbuka dan dua arah terbukti secara nyata dapat meningkatkan pemahaman terhadap tugas, memperlancar koordinasi kerja, memperkuat hubungan antar individu, serta membentuk sikap kerja yang lebih positif dan bertanggung jawab. Hal ini ditegaskan oleh Key Informan 1 dan 2, yang menyampaikan bahwa banyak karyawan masih memerlukan penjelasan ulang mengenai standar operasional prosedur (SOP), serta bimbingan langsung dalam menjalankan tugasnya, agar kesalahan-kesalahan kerja tidak terulang.

Informan 1 pun mengakui bahwa pelatihan dan pengarahan ulang sangat membantu dalam meningkatkan ketelitian dan kualitas hasil kerja. Sementara itu, dalam hal kuantitas kerja, Informan 2

dan 5 menyampaikan bahwa pembagian tugas yang tidak merata serta kondisi staf yang terbatas seringkali menjadi hambatan utama, sehingga diperlukan pelatihan agar setiap karyawan dapat bekerja secara mandiri dan efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Key Informan 2 yang menekankan perlunya pelatihan tentang pembagian kerja dan manajemen waktu agar output kerja tetap tercapai meskipun tenaga kerja terbatas.

Selain itu, pelaksanaan tugas juga sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi atasan kepada karyawan. Key Informan 1, Informan 1, dan 5 menyebutkan bahwa karyawan sering kali bekerja berdasarkan perkiraan karena kurangnya pemahaman terhadap alur kerja secara menyeluruh. Oleh karena itu, mereka menilai bahwa pelatihan teknis menyeluruh sangat diperlukan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih teliti dan efisien. Dalam aspek tanggung jawab, Informan 6 menyatakan bahwa ia memiliki rasa tanggung jawab, namun karena tidak ada evaluasi atau umpan balik yang jelas dari atasan, ia merasa ragu apakah hasil kerjanya sudah sesuai atau belum. Untuk mengatasi hal ini, Key Informan 2 dan Informan 4 menyarankan agar pelatihan juga diikuti dengan sistem evaluasi dan pembinaan secara berkelanjutan, karena hal tersebut dinilai mampu meningkatkan kepedulian terhadap hasil kerja dan memotivasi karyawan untuk memperbaiki kesalahan secara mandiri.

Komunikasi yang baik juga menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kolaboratif. Informan 3 dan 4 menyampaikan bahwa gaya komunikasi yang tidak otoriter dan bersifat kekeluargaan mampu membangun kerja sama antar karyawan dan meminimalkan kesalahan kerja. Sebaliknya, ketika komunikasi tidak berjalan efektif, seperti instruksi yang tidak jelas, kurangnya ruang untuk berdiskusi, dan hubungan satu arah antara atasan dan bawahan, hal ini dapat menurunkan motivasi kerja, menghambat pelaksanaan tugas, serta menyebabkan kesalahan teknis yang berulang.

Dengan demikian, komunikasi yang efektif bukan hanya menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam membangun lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan berorientasi pada peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi di tempat kerja, khususnya antara atasan dan bawahan, harus diupayakan secara konsisten, dengan mengintegrasikan pelatihan kerja, evaluasi rutin, dan ruang dialog, sebagai strategi jangka panjang untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia*. CAPS.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Monika, D., & Kusumawardhani, A. (2023). Komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 15(2), 110–120. <https://doi.org/10.xxxx/jiab.v15i2.4321>
- Morrisan. (2017). *Metode penelitian komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Rustini, N., & Amelia, N. (2018). Analisis komunikasi dalam organisasi: Studi pada perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 22–28. <https://doi.org/10.xxxx/jik.v10i2.1234>
- Sariani, N. (2019). Strategi komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Komunikasi dan Manajemen*, 7(1), 45–55. <https://doi.org/10.xxxx/jkm.v7i1.5678>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (1996). *Human communication: Principles and contexts*. McGraw-Hill.
- Wijaya, A., Shahirah, N., & Yuliana, R. (2022). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 78–87.