

Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan

Muhammad Raihan Fadillah *, Zulfebriges

Prodi Manajemen Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

Mhmmurhnfdllh21@gmail.com, zulfebriges@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze how internal communication plays a role in improving employee performance effectiveness at CV. Akerepu. The method used is a qualitative approach with a descriptive research type and a phenomenological strategy. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. The results show that internal communication at CV. Akerepu is still dominated by verbal vertical communication from superiors to subordinates and informal horizontal communication among employees. The study analyzed five key indicators of vertical communication: work instructions, work ratios, procedures and implementation, feedback, and doctrine of organizational goals. Although most communication occurs, the absence of written procedures, miscommunication, and limited feedback are major obstacles to enhancing employee performance effectiveness. The findings also reveal that effective internal communication can enhance work enthusiasm, responsibility, and overall work efficiency.

Keywords: *Internal Communication, Performance Effectiveness, Organization*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di CV. Akerepu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan strategi fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang terbangun di lingkungan kerja CV. Akerepu masih didominasi oleh komunikasi lisan secara vertikal dari atasan kepada bawahan, serta komunikasi horizontal antarpegawai yang bersifat informal. Terdapat lima indikator utama komunikasi vertikal yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu instruksi kerja, rasio kerja, prosedur dan pelaksanaan, umpan balik, serta doktrin atas tujuan organisasi. Meskipun sebagian besar komunikasi berjalan, kurangnya prosedur tertulis, miskomunikasi, dan keterbatasan umpan balik menjadi hambatan utama dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai. Penelitian ini juga memberikan temuan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan semangat kerja, tanggung jawab, dan efisiensi kerja pegawai secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Komunikasi Internal, Efektivitas Kinerja, Organisasi*

A. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting untuk kemajuan perusahaan, lembaga, atau organisasi karena peran mereka sebagai pelaku utama dalam menerapkan kebijakan dan menjalankan operasional. Informasi, kemampuan, dan kapasitas SDM dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan biasa. Akibatnya, perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan. (Handoko dalam Yastini & Agustana, 2018) berpendapat bahwa sumber daya manusia suatu organisasi adalah individu yang menyumbangkan waktu, tenaga, bakat, dan kreativitas mereka untuk organisasi. Tanpa individu-individu yang cakap, tujuan asosiasi tidak akan tercapai. Bagaimana suatu perusahaan memanfaatkan setiap pekerjanya dengan baik berkontribusi pada keberhasilannya. Sumber daya manusia harus ditingkatkan agar perusahaan atau lembaga dapat mencapai hasil yang optimal. Para pimpinan perusahaan harus sangat memperhatikan untuk mempertahankan kualitas karyawan. Variabel yang mempengaruhi kinerja representatif, seperti peran komunikasi internal, harus diperhatikan (Kusumo dan Afandi, 2020).

Di era digital saat ini, peran komunikasi internal dalam organisasi menjadi semakin vital, terutama dalam perusahaan yang bergerak di bidang trading and service. CV. Akerepu, yang berfokus pada pengadaan bahan baku suplemen dan pakan ternak, menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga kinerja pegawai agar tetap optimal di tengah kompleksitas alur kerja dan permintaan pasar yang terus berkembang. Meskipun perusahaan telah didukung teknologi informasi yang memadai, peran komunikasi antarpegawai menjadi elemen kunci dalam mendukung kelancaran operasional sehari-hari.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari di CV. Akerepu, yang merupakan perusahaan di bidang trading and service dengan fokus utama pada pengadaan bahan baku suplemen dan pakan ternak, masih ditemukan adanya kesenjangan antara ekspektasi manajemen terhadap kinerja pegawai dengan realitas pelaksanaan di lapangan. Kesenjangan ini tidak selalu disebabkan oleh keterbatasan kemampuan individu atau kurangnya sarana dan prasarana, melainkan lebih sering berkaitan dengan persoalan komunikasi internal yang belum berjalan secara optimal.

Beberapa indikator dari komunikasi yang belum efektif tersebut antara lain adalah terjadinya miskomunikasi antar divisi, keterlambatan dalam penyampaian informasi penting, dan lemahnya koordinasi antara atasan dengan bawahan maupun antarrekan kerja. Hal-hal ini berpotensi menurunkan efektivitas kerja secara keseluruhan dan berpengaruh pada pencapaian target perusahaan. Keterbatasan dalam pola komunikasi seperti ini menunjukkan bahwa peran komunikasi internal menjadi sangat penting dalam mendukung kinerja pegawai dan efektivitas operasional.

Permasalahan ini memperkuat urgensi perlunya kajian mendalam mengenai bagaimana peran komunikasi internal dapat meningkatkan efektivitas kinerja pegawai. Melalui pendekatan deskriptif dan analisis fenomenologis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi internal dalam organisasi serta solusi yang relevan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan sinergi antarbagian di lingkungan kerja perusahaan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada produktivitas internal, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan yang mengandalkan kecepatan dan ketepatan layanan. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi internal menjadi kebutuhan mendesak agar CV. Akerepu dapat terus bersaing secara profesional dan memberikan layanan terbaik dalam sektor pengadaan bahan baku suplemen dan pakan ternak.

Efektivitas komunikasi dalam suatu organisasi dapat dievaluasi melalui kinerja sumber daya manusia yang berperan di dalamnya. Kinerja optimal tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis atau pengalaman kerja semata, tetapi juga pada sejauh mana individu-individu di dalam organisasi mampu berkomunikasi secara efektif dan membangun hubungan kerja yang produktif. Sumber daya manusia yang berkualitas ditandai dengan produktivitas yang tinggi, etos kerja yang kuat, serta kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Untuk membangun kondisi tersebut, komunikasi internal yang efektif menjadi landasan utama bagi terciptanya koordinasi yang baik antara semua lini organisasi (Sutrisno, 2016).

Komunikasi yang berjalan dengan baik tidak hanya memperlancar aliran informasi, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang sehat dan kolaboratif. Robbins dan Judge (2017) menekankan bahwa komunikasi dalam organisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan moral kerja, kepercayaan antar karyawan, serta pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing individu. Dalam konteks ini, kepuasan terhadap komunikasi internal sangat berkaitan erat dengan komunikasi informal yang berkembang di antara para pegawai.

Menurut Pace dan Faules (2010), pengukuran kepuasan komunikasi dapat dilakukan dengan

menilai kualitas komunikasi itu sendiri, salah satunya melalui dimensi iklim komunikasi organisasi. Iklim ini mencerminkan bagaimana pesan disampaikan, diterima, serta dimaknai oleh anggota organisasi. Ketika komunikasi bersifat terbuka, suportif, dan responsif, maka akan tercipta suasana kerja yang kondusif, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, organisasi yang ingin meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja perlu menaruh perhatian khusus pada perbaikan kualitas komunikasi internal sebagai bagian dari strategi manajemen sumber daya manusia secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil prapenelitian yang dilakukan di lokasi, ditemukan adanya indikasi penurunan kinerja pegawai dalam beberapa aspek operasional. Penurunan ini terlihat dari semakin longgarnya penerapan aturan kerja, seperti seringnya terjadi penundaan dalam menyelesaikan tugas, keterlambatan dalam penyerahan laporan, serta rendahnya kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang datang secara langsung ke lokasi kerja. Kondisi ini menandakan adanya masalah yang cukup serius dalam manajemen kinerja, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kerja dan tanggung jawab pegawai.

Observasi awal juga menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi antarpegawai serta lemahnya komunikasi antara atasan dan bawahan turut berkontribusi terhadap menurunnya produktivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson (2011) yang menyatakan bahwa rendahnya komunikasi internal dan lemahnya sistem pengawasan dapat menurunkan motivasi kerja serta komitmen pegawai terhadap organisasi. Selain itu, faktor lingkungan kerja yang kurang mendukung, seperti tidak adanya kejelasan peran dan beban kerja yang tidak merata, dapat menambah beban psikologis karyawan yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap performa mereka (Mangkunegara, 2017). Kondisi tersebut penting untuk segera ditangani, mengingat kinerja pegawai merupakan komponen strategis dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, perbaikan sistem komunikasi internal, penguatan manajemen kinerja, dan peningkatan disiplin kerja menjadi langkah awal yang dapat diambil untuk memulihkan kembali produktivitas dan kualitas pelayanan pegawai secara menyeluruh.

Masalah lain yang turut memengaruhi kinerja pegawai di perusahaan adalah belum terstrukturanya sistem komunikasi internal secara optimal. Kondisi ini terlihat dari kurangnya empati yang ditunjukkan oleh atasan terhadap kondisi kerja bawahan, serta minimnya keterbukaan antarpegawai dalam menyampaikan berbagai kendala atau kesulitan yang mereka hadapi selama menjalankan tugas. Hambatan-hambatan tersebut muncul akibat rendahnya intensitas serta kualitas komunikasi yang berlangsung, baik secara horizontal antarpegawai maupun secara vertikal antara atasan dan bawahan.

Minimnya komunikasi ini berdampak pada kurangnya rasa saling memahami, lemahnya koordinasi, dan berkurangnya motivasi kerja. Padahal, komunikasi yang terbuka dan empatik merupakan fondasi penting dalam menciptakan suasana kerja yang sehat dan produktif. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi yang efektif, termasuk di dalamnya kesediaan untuk mematuhi aturan dan menjalin interaksi positif dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, meningkatkan kualitas komunikasi internal akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan serta pencapaian tujuan organisasi secara efisien. Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai (Studi Fenomenologi Peran Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai Studi Kasus di CV. Akerepu). Subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif berbeda dengan objek penelitian dalam pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:117), subjek penelitian kualitatif disebut juga sebagai narasumber atau informan, yaitu orang-orang yang dipilih secara purposive (bertujuan) karena dianggap mengetahui dan memahami fenomena yang diteliti secara mendalam. Pemilihan subjek dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang kaya, bermakna, serta relevan dengan fokus penelitian, yaitu peran komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di CV. Akerepu.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan, yakni peneliti memilih individu-individu yang dianggap mampu memberikan data secara mendalam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini antara lain: (1) pegawai tetap di CV. Akerepu, (2) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, (3) aktif terlibat dalam kegiatan organisasi internal dan komunikasi antarbagian, dan (4) bersedia untuk diwawancarai secara terbuka dan jujur. Hal ini sejalan dengan pendapat Creswell (2014) yang menyatakan bahwa pemilihan partisipan

dalam penelitian kualitatif lebih menekankan pada kedalaman informasi, bukan kuantitas responden. Subjek penelitian yang terpilih berasal dari berbagai divisi yang ada dalam perusahaan, seperti bagian administrasi, produksi, pemasaran, dan manajemen. Tujuannya agar diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana komunikasi internal berlangsung di berbagai lini organisasi dan bagaimana hal tersebut berdampak terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Peneliti juga mempertimbangkan keterwakilan gender, posisi jabatan, serta peran dalam struktur organisasi, guna menggali sudut pandang yang beragam mengenai praktik komunikasi internal di perusahaan tersebut.

Menurut Moleong (2017), informan yang baik adalah mereka yang benar-benar memahami informasi yang dibutuhkan, bersedia membagikannya, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, selama proses pengumpulan data, peneliti menjaga hubungan yang erat dengan subjek penelitian agar tercipta suasana yang nyaman dan terbuka dalam proses wawancara mendalam. Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang diperoleh dari subjek penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga reflektif terhadap makna, persepsi, serta pengalaman personal yang berkaitan langsung dengan komunikasi internal dan dampaknya terhadap efektivitas kerja. Pendekatan terhadap subjek penelitian yang demikian diharapkan mampu mendukung tujuan utama penelitian ini dalam menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

B. Metode

Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu, menurut Sugiyono (2018:1–2). Akibatnya, Arikunto (2013) menyatakan bahwa metode penelitian sangat penting untuk mendapatkan data yang akurat. Keberhasilan proses penelitian bergantung pada metode penelitian yang tepat, terutama selama tahap pengumpulan data. Oleh karena itu, menentukan metode yang akan digunakan sebelum menyelesaikan masalah penelitian sangat penting. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana peran komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai, khususnya berdasarkan pengalaman subjektif mereka yang terlibat langsung dalam proses komunikasi di lingkungan kerja. Penelitian kualitatif memberikan ruang yang luas bagi peneliti untuk mengeksplorasi makna, pandangan, dan persepsi individu terhadap fenomena yang terjadi, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga interpretatif.

Pendekatan fenomenologi digunakan untuk mengungkap dan menggali pengalaman langsung pegawai terhadap komunikasi internal yang berlangsung di CV. Akerepu. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana komunikasi internal dipersepsikan oleh pegawai, bagaimana prosesnya berlangsung, serta dampak yang dirasakan terhadap efektivitas kinerja mereka. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan subjek penelitian melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data.

Proses pengumpulan data dilakukan secara natural dan berlangsung dalam konteks yang sebenarnya agar hasil yang diperoleh mencerminkan realitas yang ada di lapangan. Peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai narasumber dan metode. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai peran strategis komunikasi internal dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif, produktif, dan harmonis di CV. Akerepu, sekaligus menjadi referensi praktis bagi pengembangan komunikasi organisasi di masa depan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Komunikasi Internal Berperan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Pegawai di CV. Akerepu
Berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik, manajer, dan beberapa pekerja di CV. Akerepu, komunikasi internal terbukti memiliki peran penting dalam menentukan efektif tidaknya kinerja pegawai. Hal ini terlihat dari bagaimana instruksi, pembagian tugas, proses kerja, evaluasi hasil kerja, hingga pemahaman terhadap visi perusahaan dikomunikasikan dalam keseharian operasional perusahaan.

Turjihad (Pemilik CV Akerepu)

Turjihad menyatakan bahwa komunikasi menjadi elemen penting dalam mengarahkan aktivitas kerja para pegawai. Setiap pagi ia memberikan arahan kerja secara langsung dan memberikan umpan balik secara

spontan ketika hasil kerja tidak sesuai. Namun, ia juga mengakui bahwa belum adanya sistem komunikasi tertulis atau rapat rutin membuat informasi kadang tidak tersampaikan dengan merata. Menurutnya, komunikasi yang lancar akan mempermudah koordinasi kerja dan meminimalkan kesalahan teknis.

Ely Aprianti (Manajer)

Ely menyampaikan bahwa komunikasi sangat menentukan disiplin kerja dan kejelasan tugas pegawai. Ia berperan sebagai penghubung antara pemilik dan para pekerja dalam menyampaikan informasi teknis atau umpan balik dari pelanggan. Komunikasi informal melalui percakapan langsung atau pesan singkat menjadi sarana utama koordinasi. Ia menilai bahwa karyawan yang aktif bertanya dan memberi masukan menunjukkan peningkatan produktivitas yang lebih baik.

M. Kenny Mone Morinawa (Pekerja)

Kenny mengungkapkan bahwa komunikasi yang jelas dari atasan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas. Ia merasa pekerja menjadi lebih fokus dan tidak membuang waktu bila instruksi disampaikan dengan baik sejak awal. Namun, ia juga menyoroti bahwa keterlambatan informasi atau perubahan instruksi mendadak sering menimbulkan kebingungan yang mengganggu efisiensi kerja.

Aulia Rahman (Pekerja)

Aulia menekankan pentingnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan. Ia merasa lebih termotivasi ketika diberi kesempatan untuk berdiskusi atau menyampaikan kendala yang dihadapi. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, kesalahan kerja bisa ditekan dan kerjasama antarpegawai juga meningkat.

Iqbal Angga Kusuma (Pekerja)

Iqbal menyoroti bahwa keterbukaan informasi dan arahan yang konsisten membuat ia merasa lebih percaya diri dalam bekerja. Ia menilai bahwa komunikasi yang tidak terburu-buru, jelas, dan terbuka akan membuat pegawai merasa dihargai dan terlibat, sehingga mereka bekerja dengan lebih serius dan bertanggung jawab.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berperan sebagai penggerak utama dalam menciptakan efektivitas kerja di CV. Akerepu. Ketika komunikasi berlangsung dengan baik-baik secara vertikal maupun horizontal pegawai merasa lebih terarah, lebih terlibat, dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, ketika komunikasi tidak berjalan optimal, hal tersebut dapat menimbulkan kebingungan, kesalahan kerja, bahkan konflik antarsesama karyawan. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur, partisipatif, dan konsisten agar kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam efektivitas kinerja pegawai, baik dari sisi kejelasan tugas, pengambilan keputusan, maupun dalam peningkatan rasa tanggung jawab pegawai. Namun, hambatan komunikasi seperti keterlambatan informasi, tidak adanya prosedur kerja tertulis, dan kurangnya umpan balik positif menjadi penghambat utama dalam pencapaian efektivitas kerja.

Menurut Cangara (2014), komunikasi yang baik tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga mampu membentuk pemahaman dan sikap kerja pegawai. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pegawai yang menerima instruksi yang jelas dan mendapat umpan balik yang konstruktif, cenderung bekerja lebih disiplin dan produktif. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif menyebabkan kebingungan, kesalahan dalam pekerjaan, dan menurunkan semangat kerja. Model komunikasi internal yang diterapkan di CV. Akerepu belum sepenuhnya mendukung pembentukan budaya kerja yang kolaboratif dan responsif. Hal ini sejalan dengan temuan Putra & Nugraheni (2020), yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang terbuka dan partisipatif dapat membentuk budaya organisasi yang kuat dan mendukung kinerja optimal.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pola komunikasi internal di CV. Akerepu sebagian besar bersifat vertikal dan informal. Komunikasi vertikal berupa instruksi dari atasan kepada bawahan masih dilakukan secara langsung tanpa adanya dokumentasi tertulis seperti SOP. Pola komunikasi ini belum sepenuhnya terstruktur sehingga kerap menimbulkan miskomunikasi, terutama dalam aspek rasio kerja dan prosedur pelaksanaan. Merujuk pada teori komunikasi organisasi dari Pace dan Faules (2010), komunikasi internal yang efektif memerlukan aliran informasi yang jelas, struktur yang mendukung, dan sistem umpan balik yang terbuka. Namun, di CV. Akerepu, bentuk komunikasi yang dominan adalah satu arah (top-down), tanpa adanya proses formal untuk menampung atau merespon umpan balik dari pegawai. Sebagaimana dijelaskan Robbins & Judge (2017), komunikasi dua arah dalam organisasi sangat penting dalam membangun hubungan kerja yang sehat dan meningkatkan

kepercayaan antara pimpinan dan pegawai. Dalam konteks CV. Akerepu, hal ini belum sepenuhnya terimplementasi, karena proses komunikasi masih bergantung pada kebiasaan dan pengalaman individu.

D. Kesimpulan

Bentuk dan pola komunikasi internal yang terbangun di CV. Akerepu didominasi oleh komunikasi vertikal satu arah dari atasan ke bawahan, dengan media komunikasi yang bersifat lisan dan informal. Tidak terdapat prosedur tertulis atau sistem dokumentasi komunikasi yang jelas. Komunikasi antarpegawai berlangsung secara informal berdasarkan pengalaman kerja masing-masing, sehingga sering terjadi kesalahpahaman dan tumpang tindih pekerjaan. Peran komunikasi internal dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di CV. Akerepu belum berjalan secara optimal. Meskipun instruksi kerja rutin disampaikan, kurangnya kejelasan pembagian tugas, tidak adanya standar operasional prosedur (SOP), dan minimnya umpan balik positif dari atasan berdampak pada rendahnya efektivitas kinerja. Pegawai belum memiliki pemahaman menyeluruh tentang tujuan organisasi, sehingga bekerja tanpa arah yang jelas. Penelitian ini dapat menjadi rujukan awal dalam studi komunikasi organisasi khususnya pada skala usaha kecil menengah (UKM). Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggali lebih dalam aspek komunikasi horizontal dan diagonal, serta mengkaji pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas komunikasi internal. Kajian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan triangulasi metode untuk memperkuat validitas data.

Pihak Manajemen CV. Akerepu disarankan untuk menyusun dan menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) tertulis sebagai acuan kerja bagi seluruh pegawai agar tidak terjadi miskomunikasi dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Meningkatkan kualitas komunikasi internal, khususnya dengan membuka ruang umpan balik dua arah yang aman dan partisipatif, sehingga atasan dapat memahami kondisi dan aspirasi pegawai, dan sebaliknya. Peningkatan pemahaman terhadap visi dan misi organisasi perlu dilakukan secara berkala agar seluruh pegawai memahami arah dan tujuan kerja mereka dalam konteks perusahaan. Penyediaan pelatihan komunikasi atau forum koordinasi internal secara rutin dapat menjadi sarana memperkuat hubungan antarpegawai dan meningkatkan kerja sama tim.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z. (2015). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cangara, H. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2014). *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: SAGE Publications.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marbun, R. H. (2023). Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara. *KHIRANI: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 5(2), 160–169. <https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/KHIRANI/article/download/1385/1423/5698>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13th ed.). South-Western College Publishing.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2010). *Manajemen Media Siaran*. Jakarta: Kencana.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2010). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putra, P. A., & Nugraheni, R. (2020). Peran Komunikasi dalam Pembentukan Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi*, 8(2), 112–125.
- Rahayu, R. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama 7374 Bandung.