

Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai: Studi Kasus pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Kota Tangerang

Afifzuren¹, Lina Wati², Ari Suseno³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

zurenafif7@gmail.com¹

ABSTRACT

Effective communication is an important element in improving employee performance in an organization. This research aims to examine the role of internal communication in improving employee performance at PT. Synergy Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. This research uses a qualitative descriptive approach with a case study method. Data was collected through interviews, observation and documentation with superiors and employees of PT. Synergy Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. This research uses the Neoclassical theory (Human Relations) put forward by Elton Mayo in 1927. The research results show that internal communication has a significant impact on employee performance. Research findings show that effective internal communication can increase employee motivation, job satisfaction and productivity. This research recommends that organizations prioritize internal communication to improve employee performance.

Keywords : Internal Communication, Communication, Employee Performance.

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada atasan dan karyawan PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori Neoklasik (Hubungan Manusia) yang di kemukakan oleh Elton Mayo pada tahun 1927. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan. Penelitian ini merekomendasikan agar organisasi memprioritaskan komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci : Komunikasi Internal, Komunikasi, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai juga menjadi sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja ialah hasil atau keluaran dari sebuah proses. Agar tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai, kinerja pegawai perlu dilaksanakan dengan sebaik mungkin sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Keberhasilan sebuah perusahaan bermula dari cara karyawan yang menjalankan aktivitas operasional perusahaan.

Permasalahan pada PT. Sinergi Karya Abadi menunjukkan bahwasanya dalam komunikasi yang telah terjadi pada pemimpin dan pegawai masih sepenuhnya belum membaik. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, permasalahan pertama terjadinya

Miss Communication (komunikasi yang tidak akurat), dengan permasalahan yang terjadi terhadap Pimpinan dengan HRD. Permasalahan tersebut terjadi karena Pimpinan tidak memberikan informasi terhadap HRD dalam pemindahan karyawan dari salah satu unit di Curug dan di pindahkan ke unit yang berada di Tangerang. Permasalahan yang kedua yakni dalam pembagian gaji pegawai tersebut bahwasanya HRD yang berada di unit Tangerang mengikuti besaran gaji yang berada di unit Curug tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Permasalahan lain terjadinya perbedaan persepsi pimpinan dengan HRD adanya pimpinan yang ingin PHK di unit masing-masing, tetapi HRD ini ingin menurunkan BPJS KetanagaKerjaan hanya satu unit saja dari beberapa unit tersebut, karena di PT. Sinergi Karya Abadi ini memiliki 2 paket dan 4 paket yang dimana dari paket tersebut memiliki jaminan terhadap karyawan yang berada di PT. Sinergi Karya Abadi. Maksud dari 2 paket ini yakni jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian kerja seperti PSB (Pasang Baru)/Imigrasi yang hanya bisa mendaftarkan 2 paket saja terhadap karyawan yang belum tetap, dan untuk 4 paket yakni jaminan kecelakaan kerja, kematian kerja, hari tua, hingga pensiun yang bisa di dapatkan oleh karyawan tetap.

PT. Sinergi Karya Abadi menjadi entitas yang menjalankan bisnisnya di sektor jasa telekomunikasi dengan memahami pentingnya internal dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, terdapat beberapa permasalahan dalam komunikasi internal perusahaan, seperti kurangnya transparansi informasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi yang tidak terstruktur, dan budaya komunikasi yang tidak terbuka. Hal ini dikhawatirkan dapat menghambat kinerja pegawai dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan (Wahyono, 2018).

PT. Sinergi Karya Abadi ini menggunakan fenomena Divisional. Fenomena Divisional ini ialah struktur organisasi yang berdasarkan pada divisi untuk dapat bekerja bersama-sama. Bagian dari struktur divisi antara lain struktur berdasarkan produk, struktur geografis, serta struktur pelanggan. Fenomena divisional ini melibatkan serangkaian unit atau divisi yang berdiri sendiri. Setiap divisi memiliki otonomi terbatas, dengan manajer divisi yang bertanggung jawab atas kinerja dan memiliki wewenang baik dalam hal strategi maupun operasional untuk unitnya masing-masing (Muljawan, 2019).

Komunikasi berperan dalam operasional perusahaan sehari-hari demi tercapainya tujuan perusahaan. Saat ini, perusahaan harus memahami bagaimana pentingnya komunikasi yang terjalin di dalam organisasi tersebut. Komunikasi memainkan peran krusial dalam perusahaan sebagai sarana untuk mengarahkan, memotivasi, dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen agar proses berjalan dengan efektif (Luthfi, 2017).

Peran komunikasi sangat vital dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan sehari-hari, guna memastikan pencapaian tujuan perusahaan. Tanpa adanya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan, serta di antara sesama karyawan dalam perusahaan, kerjasama dan sinergitas akan sulit terwujud. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan bawahannya. Jika komunikasi antara atasan dan karyawan berjalan lancar, produktivitas perusahaan akan terjaga. Hal ini karena karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih efektif ketika mereka memahami bagaimana tugas mereka berhubungan dengan misi dan strategi organisasi (Icha et al., 2023). Dengan adanya komunikasi yang efektif antara pimpinan dan

anggota, organisasi akan terus berkembang. Untuk mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan seorang pemimpin yang mampu memberikan arahan dan memotivasi. (Ari Suseno et al., 2024).

Jadi peran komunikasi internal disini ialah salah satunya guna meningkatkan kinerja pegawai. Kemudian, komunikasi internal dianggap sebagai salah satu solusi efektif untuk menyelesaikan masalah yang timbul di dalam perusahaan. Komunikasi internal di perusahaan memainkan peran krusial dalam memelihara hubungan terbuka antara atasan dan bawahan terkait pekerjaan. Aspek ini sangat penting untuk memastikan tata kelola organisasi yang efektif dan kontrol yang diperlukan untuk memahami arah serta tujuan organisasi. (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Komunikasi Internal ialah proses transfer peran antar individu dalam suatu organisasi. Hal ini dapat terjadi antara pemimpin dan bawahan. Secara fundamental, tujuan dari komunikasi ialah untuk menyampaikan pesan yang memuat substansi dari masalah tertentu, yang memiliki kepentingan bagi salah satu atau kedua belah pihak. (Febrian, 2016).

Istilah komunikasi internal merujuk pada interaksi yang berlangsung di dalam sebuah organisasi. Proses ini melibatkan pertukaran informasi antar anggota organisasi dan membentuk komunikasi internal. Menyusuri pola jaringan komunikasi antara para pihak yang terlibat dalam aktivitas media relations menunjukkan pentingnya hubungan tersebut. Komunikasi internal yang efektif sangat berperan dalam membangun dan memelihara koneksi yang kuat di antara semua pihak dalam organisasi. Dengan menganalisis pola jaringan komunikasi, kita dapat memahami alur penyampaian pesan, saluran yang digunakan untuk menyampaikannya, serta pihak-pihak yang berperan dalam interaksi tersebut. Analisis ini memberikan gambaran jelas tentang bagaimana pesan bergerak melalui berbagai saluran komunikasi dan siapa saja yang mempengaruhi proses interaksi di dalam organisasi. (Pratama, 2018).

Komunikasi internal yang efektif ialah elemen krusial yang harus diterapkan oleh setiap individu dalam organisasi, baik pemimpin maupun karyawan. Seorang pemimpin perlu mampu membangun komunikasi internal yang baik dengan stafnya agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan ini ialah sumber daya penting bagi suatu perusahaan atau instansi pemerintahan lainnya. Karena dengan melibatkan orang-orang di dalam perusahaan, keterlibatan karyawan dipandang sebagai komponen penting dalam keberhasilan suatu bisnis. Karyawan menjadi berkomitmen secara emosional terhadap tujuan perusahaan.

Peneliti memahami betapa pentingnya komunikasi internal, terutama dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja karyawan. Dalam praktiknya, fenomena loyalitas karyawan menarik minat peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana manajemen dapat meningkatkan kinerja pegawainya melalui penerapan komunikasi internal yang diterapkan di PT. Sinergi Karya Abadi.

METODE PENELITIAN

Paradigma pada kajian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan tipe penelitian studi kasus tunggal. Tujuannya ialah untuk memahami kompleksitas dan

dinamika yang ada dalam konteks natural dan nyata. (Assyakurrohim et al., 2022). Kajian ini memakai metode deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipakai pada kajian ini ialah teknik analisis kualitatif deskriptif. Alhasil, proses analisis data yang dipakai pada kajian ini yakni memakai tiga langkah, yakni: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Dalam memperoleh keakuratan pada kajian, peneliti memakai teknik triangulasi. Teknik triangulasi ialah metode dalam penelitian yang menggunakan berbagai sumber data, teknik, atau peneliti untuk memastikan validitas hasil. Dengan membandingkan informasi dari berbagai sudut pandang, triangulasi membantu mengurangi bias dan meningkatkan keakuratan temuan penelitiannya. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran komunikasi internal antara Pimpinan dengan HRD, serta Pegawai pada PT. Sinergi Karya Abadi

Terkait peranan komunikasi internal pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang menyatakan bahwa perusahaan tersebut baru saja menerapkan komunikasi internal, yang dimana komunikasi internal ini masih dalam proses, belum sepenuhnya optimal dalam komunikasi internal di dalam organisasi. Maka, pada peranan komunikasi internal ini, yang akan membuat suatu organisasi menjadi lebih efektif, berkembang, dan menjadi lebih maju.

Peranan komunikasi internal pada suatu organisasi seperti diketahui bahwa kegiatan komunikasi ini menjadi salah satu unsur dari fungsi manajemen yang sangat penting yang tidak bisa dipisahkan di samping fungsi-fungsi lainnya seperti perencanaan, pengawasan, pengorganisasian dan lainnya. Hal ini perlu mengetahui situasi komunikasi sehingga akan mempermudah terjadinya proses penerapan komunikasi internal pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang.

1. Partisipasi yang melibatkan orang dalam proses pengambilan keputusan

Saat pengambilan keputusan terkait meningkatkan kualitas kinerja pegawai, penerapan komunikasi internal yang lebih optimal, dan lain sebagainya. Maka keputusan tersebut perlu didukung dengan data yang akurat, atau informasi yang akurat. Selain itu, dengan membangun kepercayaan diri masing-masing, dapat dipastikan bahwasanya PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang akan lebih baik, lebih maju, serta menjadi motivasi untuk perusahaan lain diluar sana.

Selain itu, dengan adanya partisipasi atau ikut serta para pegawai dalam pelaksanaan komunikasi internal dan pada saat melakukan pengambilan keputusan pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. Partisipasi dianggap penting untuk menjaga keterlibatan pegawai di semua tingkat organisasi tanpa mengedepankan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, partisipasi dapat mendorong kekompakan antara sesama pegawai maupun dengan atasan. Hal ini dapat menjadikan PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun menjadi lebih baik, maju, serta dalam berkomunikasi nya menjadi lebih optimal.

Pada saat menerapkan program perluasan kerja, dan menyelesaikan permasalahan. Maka pada saat proses pengambilan keputusan, para karyawan ikut serta pada saat

pengambilan keputusan mengenai penyelesaian masalah ataupun pada saat program perluasan kerja tersebut. Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana para karyawan ikut serta, keterbukaan pimpinan dan hrd kepada karyawan, supaya tidak terjadinya kesalahpahaman.

Pimpinan, HRD bekerjasama dengan pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai di PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. Pimpinan menjadi peran utama dalam berpartisipasi pengambilan keputusan, yang dimana pegawai termasuk dalam proses kemajuan perusahaan tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas mengenai proses pengambilan keputusan, kita harus bersikap positif dan proaktif dengan cara memberikan masukan dan saran konstruktif, mengajukan pertanyaan untuk klarifikasi, serta mengidentifikasi potensi risiko atau kendala yang mungkin timbul. Selain itu, penting untuk menunjukkan rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap keberhasilan implementasi keputusan tersebut. Sikap ini membantu memastikan keputusan yang diambil efektif dan dapat diimplementasikan dengan baik.

2. Perluasan kerja (*job enlargement*) sebagai kebalikan dari pola spesialisasi

Tentunya dengan proses penerapan komunikasi internal ini, perlunya perluasan kerja yang menjadi salah satu proses atau strategi guna menerapkan komunikasi internal menjadi lebih optimal. Hal ini dengan adanya perluasan kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan dengan hrd, guna meningkatkan kualitas kinerja pegawai, dan menjadikan PT. Sinergi Karya Abadi menjadi lebih berkembang.

Program perluasan kerja yang diterapkan oleh PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang untuk pelaksanaan komunikasi internal, meningkatkan kualitas kinerja pegawai, serta mempengaruhi karier karyawan. Hal ini menjadi salah satu strategi penerapan komunikasi internal, bahkan pada saat proses pengambilan keputusan, menjadi program untuk kemajuan organisasi ini.

Mengenai proses pengambilan keputusan, kita harus bersikap positif dan proaktif dengan cara memberikan masukan dan saran konstruktif, mengajukan pertanyaan untuk klarifikasi, serta mengidentifikasi potensi risiko atau kendala yang mungkin timbul. Selain itu, penting untuk menunjukkan rasa tanggung jawab dan komitmen terhadap keberhasilan implementasi keputusan tersebut. Sikap ini membantu memastikan keputusan yang diambil efektif dan dapat diimplementasikan dengan baik.

3. *Management bottom-up* yang memberi kesempatan kepada para junior untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan manajemen puncak

Management Bottum-Up merupakan suatu pendekatan dalam manajemen, yang dimana suatu ide, saran, dan bahkan inisiatif dari tingkat bawah atau karyawan, yang akan disampaikan kepada tingkat atas direktur dan hrd. Jadi *management bottum-up* tentang memperluas jangkauan dan memberdayakan karyawan di berbagai tingkatan organisasi. Dengan adanya *management bottum-up* yang akan meningkatkan kreativitas, inovasi, serta menimbulkan komunikasi yang lebih baik antara atasan atau manajemen dan karyawan. Seluruh pegawai akan berpartisipasi dalam menjalankan tujuan perusahaan.

Pada saat penerapan komunikasi internal antara Pimpinan, HRD, serta karyawan, proses *management bottum-up* ini dalam pengambilan keputusan junior merupakan hal yang penting. Untuk melihat keaktifan karyawan junior, perkembangan ide para karyawan junior, serta pimpinan, hrd, akan terbuka atau transparan pada seluruh karyawan-karyawan PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang.

Secara keseluruhan *management bottum-up* berfokus pada keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, sehingga dapat meningkatkan motivasi, kreativitas, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Maka dengan adanya *manajemen bottum-up* di PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang juga akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Para junior di perusahaan ini memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di berbagai tingkatan, dan hal ini meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, komitmen, dan inovasi mereka.

B. Hambatan komunikasi internal di PT. Sinergi Karya Abadi

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, khususnya komunikasi di suatu organisasi, pasti tidak lepas dari hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya penyampaian pesan yang akan disampaikan. Hambatan dalam komunikasi dapat berasal dari beberapa sumber, salah satunya adalah perbedaan pemahaman yang mengakibatkan *misscom* (komunikasi tidak akurat), dan perbedaan pemahaman dapat terjadi karena perbedaan tata cara bahasa (Ekonomika et al., 2024).

Pada hambatan yang terjadi pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang salah satunya adalah kendala dalam pelaksanaan komunikasi internal, yang dimana faktor tersebut terjadi pada pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, bias dikatakan bahwa adanya perbedaan persepsi, kurangnya keterbukaan, serta terdapat pegawai yang masih sungkan atau malu-malu dalam berkomunikasi, yang sering kali disebabkan oleh perbedaan usia atau jabatan, serta terdapat kesalahpahaman karena bedanya latar belakang.

Pada dasarnya komunikasi ditekankan sebagai faktor utama yang mendorong tercapainya tujuan suatu organisasi, sehingga dengan adanya hambatan komunikasi merupakan hal yang dapat mempengaruhi visi misi organisasi, sebab proses komunikasi, pengorganisasian, dan penyebaran informasi tidak berjalan baik ketika terdapat adanya hambatan.

Tentunya hambatan terjadi dalam berbagai jenis. Bisa dikatakan bahwasanya adanya hambatan struktural, hambatan keterampilan, hambatan teknis, dan lain sebagainya. Jenis hambatan keterampilan, tidak semua karyawan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, seperti kemampuan mendengarkan, memberikan feedback, dan menyampaikan pesan secara efektif dan perbedaan komunikasi antar individu dapat menyebabkan miskomunikasi seperti mementingkan diri sendiri dan sebagainya.

Bahwasanya dengan hambatan struktural yang terjadi, perbedaan latar belakang karyawan yang menyebabkan kesulitan dalam memahami dan menyamakan persepsi karyawan. Sedangkan dengan hambatan teknis yang terjadi, kurangnya kebijakan atau panduan yang jelas terkait keamanan komunikasi internal, dan keterbatasannya anggaran

dan sumber daya, yang menyebabkan keterbatasannya anggaran yang finansial persoalan gaji, serta sumber daya manusia yang terjadi persoalan bpjs ketanagakerjaan.

Dalam melakukan komunikasi terhadap Pimpinan, HRD, serta pegawai dapat menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti. Karena di PT. Sinergi Karya Abadi ini tidak sepenuhnya karyawan mengerti mengenai bahasa komunikasi jaman sekarang. Maka Pimpinan, HRD, serta karyawan perlu menyesuaikan bahasa dengan baik. Terutama untuk Pimpinan dan HRD harus menjaga komunikasi yang baik dengan karyawannya, maupun yang jabatan rendah sampai ke jabatan tinggi.

C. Faktor pendukung dan penghambat PT. Sinergi Karya Abadi dalam penerapan komunikasi internal

Komunikasi internal ialah proses pemindahan informasi dari komunikator pada komunikannya langsung atau tidak langsung, baik secara lisan atau tertulis, untuk mencapai persepsi yang sama. Hal ini, komunikasi internal merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan kinerja pegawai.

Komunikasi internal di PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang belum sepenuhnya memenuhi harapan kantor. Meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, ada pula faktor-faktor pendukung yang membantu dalam proses komunikasi internal ini.

Namun, dalam penerapan komunikasi internal tidak akan berjalan dengan mulus, maka dapat dihadapkan pada faktor pendukung dan penghambat. Diantaranya:

1. **Faktoar Pendukung**
Dengan penerapan komunikasi internal ini terdapat faktor pendukung seperti :
 1. **Kepemimpinan yang terbuka dan komunikasi**
Pimpinan PT. Sinergi Karya Abadi dikenal sebagai pemimpin yang terbuka dan komunikatif. Hal ini terlihat dari kesediaan pemimpin untuk mengadakan pertemuan dengan pegawai secara rutin, mendengarkan masukan dari pegawai, dan memberikan informasi yang jelas dan tranparan kepada pegawai.
 2. **Kesadaran karyawan akan pentingnya komunikasi**
Pegawai PT. Sinergi Karya Abadi menyadari pentingnya komunikasi dalam pekerjaan mereka. Hal ini terlihat dari kesediaan mereka untuk berkomunikasi dengan pegawai lainnya.
2. **Faktor Penghambat**
Adapun faktor penghambat dalam penerapan komunikasi internal sebagai berikut :
 1. **Kesibukan kerja yang tinggi**
Pegawai PT. Sinergi Karya Abadi memiliki kesibukan kerja yang tinggi. Mereka tak punya waktu yang cukup guna berkomunikasi dengan pegawai lain sebab adanya kesibukan kerjanya.
 2. **Kurangnya saluran komunikasi yang efektif**
Meskipun PT. Sinergi Karya Abadi memiliki beberapa saluran komunikasi yang efektif, namun masih ada beberapa pegawai yang merasa bahwasanya saluran komunikasi tersebut tidak cukup efektif.
 3. **Komunikasi yang tidak jelas**

Banyak nya pegawai yang tidak berkomunikasi dengan jelas dalam penyampaian informasi atau tujuan dalam berbagai informasi.

4. Terdapat kendala perilaku serta perbedaan latar belakang antara pegawai yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda.
5. Penyampaian informasi atau ide sering kali mengalami perubahan makna dari aslinya, yang kerap kali menyebabkan miskomunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

PT. Sinergi Karya Abadi dalam menerapkan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai sebagai peran komunikasi internal antara Pimpinan dengan HRD, serta Pegawai pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang, yaitu : dalam pelaksanaan komunikasi internal di PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang secara keseluruhan belum mencapai tingkat optimal.

Secara keseluruhan PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang telah menerapkan berbagai inisiatif untuk mendorong partisipasi aktif karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, yang akan berdampak positif pada komitmen, kreativitas, dan rasa memiliki karyawan terhadap organisasi. PT. Sinergi Karya Abadi dapat mendorong partisipasi aktif karyawan junior, dengan memanfaatkan potensi mereka, dan membangun budaya organisasi yang mendukung keterlibatan. Hal ini dapat berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih komprehensif, inovatif, dan responsif sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Adapun hambatan komunikasi internal di PT. Sinergi Karya Abadi, yaitu : komunikasi internal merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan, terutama pada PT. Sinergi Karya Abadi Kisamaun, Tangerang. Namun, dalam penerapannya terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hambatan dalam penerapan komunikasi internal seperti, hambatan dalam pelaksanaan komunikasi internal ialah sikap pegawai itu sendiri. Bahkan hambatan lainnya seperti kurangnya koordinasi dan komunikasi, kesalahpahaman terkait pembagian gaji di berbeda unit, perbedaan persepsi, dan kurangnya keterbukaan antar karyawan, hrD, serta pimpinan.

Serta faktor pendukung dan penghambat PT. Sinergi Karya Abadi dalam penerapan komunikasi internal, yaitu : Dapat dilihat dari faktor pendukung yang *Pertama*, kepemimpinan yang terbuka dan komunikasi. *Kedua*, kesadaran karyawan akan pentingnya komunikasi. Sedangkan faktor penghambat yang *Pertama*, kesibukan kerja yang tinggi. *Kedua*, terdapat kendala perilaku serta perbedaan latar belakang antara pegawai yang memiliki latar belakangnya berbeda-beda. *Ketiga*, penyampaian informasi atau ide sering kali mengalami perubahan makna dari aslinya, yang kerap kali menyebabkan *misscommunication*. Maka dengan faktor pendukung atau faktor penghambat yang sudah terjadi di PT. Sinergi Karya Abadi ini, merupakan proses penerapan komunikasi internal yang akan menjadikan perusahaan menjadi lebih baik dan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Cahya, I., Ningtias, K., Saputri, M. E., & Holida, N. (2023). *5+Education+50-66. 1*, 50–66.
- Ekonomika, J., Bisnis, D., No, V., Agustus, J., Deviani, E., & Anggela, F. P. (2024). *Peran Komunikasi Internal Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di PT Jaya Kencanamas Farma. 4(4)*, 597–605.
- Irwanda, A., Mirza, M., & Suseno, A. (2024). *Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan PT. Bank Syariah. 2(1)*, 23–28. <https://doi.org/10.37680/ssa.v2i1.4489>
- Luthfi, M. (2017). Peran Komunikasi dalam Organisasi Perusahaan. *Jurnal Warta*, 54(9), 1689–1699.
- Muljawan, A. (2019). Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien. *Struktur Organisasi Perguruan Tinggi Yang Sehat Dan Efisien, Volume 4 N(2503–5126)*, 1–76. <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.4.2.67-76>
- Pratama, B. P. (2018). Strukturasi Komunikasi Internal Dalam Praktik Media Relations Di Dalam Industri Media. *Informasi*, 48(1), 49. <https://doi.org/10.21831/informasi.v48i1.17799>
- Wahyono, T. E. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2(1), 138–145. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i1.186>